

ČESKÁ UNIE PRO
PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Projekt GLOBÁLNÍ GRANT JPD3
vzdělávání pracovníků v podporovaném
zaměstnávání na území hl.m. Prahy

první dodatek souhrnné metodiky

podporovaného
zaměstnávání



PRACOVNÍ UPLATNĚNÍ KLIENTŮ ÚSTAVNÍ PÉČE PŘÍRUČKA PRO PRACOVNÍKY

/doporučená cena 150,- Kč/

O CO JDE

V rámci projektu „Vytváření podmínek pro pracovní uplatnění obyvatel ústavů sociální péče“

financovaného z fondu PHARE 2003 vznikl finální dokument (Příručka) s názvem

Pracovní uplatnění klientů ústavní péče. Jde o specializovanou příručku pro oblast zaměstnávání, na jehož realizaci se postupně podílela celá řada fundovaných autorek a autorů.

Smyslem projektu bylo přispět ke znovu-začlenění lidí se zdravotním postižením, kteří žijí v ústavech sociální péče, zpět do společnosti a na prvním místě do práce. Aktivitty projektu byly určeny primárně pracovníkům ústavů sociální péče jako součást jejich celoživotního odborného učení tak, aby byli schopni reagovat na měnící se požadavky na poli sociálních služeb.

CO TEDY V PŘÍRUČCE NAJDETE

Úvod se zabývá pojednáním o Politice sociálního začleňování a základním lidském právu pracovat. Další kapitoly jsou však již specializované, zaměřené na témata:

Podmínky pro pracovní uplatnění obyvatel ústavů

Právní úprava související s pracovním uplaněním obyvatel ústavů

(Způsobilost k právním úkonům, Odpovědnost ústavu a klientů,

Invalidita a invalidní důchody, Právní rámec práce klientů ústavů)

Podpora pracovního uplatnění obyvatel ústavů

(Význam práce pro člověka, Pojem mentální postižení,

Motivace k práci u klientů ÚSP, Pracovní dovednosti,

Posuzování v oblasti pracovního uplatnění)

Tvorba celého dokumentu se opírá mj. o psychologická, sociologická a sociální, politická konceptuální východiska a v neposlední řadě především praxi. Při jeho pročítání lze narazit na nesporně zajímavé a přínosné odkazy a citace na u nás dosud neznámou odbornou zahraniční literaturu.

K ČEMU MŮŽE TATO PŘÍRUČKA POSLOUŽIT

Dokument se snaží být věcný a návodný průvodce pro sféru zaměstnávání klientů ÚSP a jeho primárním účelem je přispět pomyslnou troškou do mlýna zvyšování kvality služeb, které poskytují ústavy, zejména vyšší míry naplňování standardů, které se přímo dotýkají sociálního začleňování.

MALÉ UPOZORNĚNÍ...

V rámci projektu se také konala konference pro odbornou diskuzi pracovníků a závěry konference spolu s dalšími materiály budou shrnuty do komplexního materiálu na CD, který by měl posloužit jako podklad pro pracovní uplatnění klientů ÚSP.

KONTAKTNÍ ÚDAJE Česká unie pro podporované zaměstnávání,
Studentská 3, 160 00 Praha 6, tel./fax: 224 942 696, unie@unie-pz.cz



ČESKÁ UNIE 
PRO PODPOROVANÉ
ZAMĚSTNÁVÁNÍ


Tento projekt byl spolufinancován Evropským sociálním fondem
a státním rozpočtem České republiky.



nadace rozvoje
občanské společnosti

Použité ilustrace se objevují se svolením Change Picture Bank a Speaking UP.

uspořádala Mgr. Daniela Kořínková

grafika  Jana Štěpánová

© Česká unie pro PZ, 2006

ISBN 978-80-903939-0-5

PRVNÍ DODATEK K SOUHRNNÉ METODICE PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

ČESKÁ UNIE 
PRO PODPOROVANÉ
ZAMĚSTNÁVÁNÍ

**ČESKÁ UNIE PRO
PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ**

**PROJEKT GLOBÁLNÍ GRANT JPD3
VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ
V PODPOROVANÉM ZAMĚSTNÁVÁNÍ
NA ÚZEMÍ HL. M. PRAHY**

ZÁŘÍ 2006, PRAHA

OBSAH

Úvod	7
1. Individuální plánování v podporovaném zaměstnávání příklady dobré praxe	8
1.1 Úvod	8
1.2 Proces plánování	8
1.3 Příklady dobré praxe	9
1.3.1 Zdeněk	10
1.3.2 Vendelín Vopršálek	12
1.3.3 Blažena	14
1.3.4 AB	18
1.3.5 Honza	24
1.3.6 Margareta	28
1.3.7 Drahomíra	32
1.3.8 Alžběta	34
1.3.9 Marek	36
1.3.10 Angelika	38
1.3.11 Karel	42
1.3.12 Marie	46
1.3.13 Adéla	50
1.3.14. Antonín	52
1.4 Ukázky šablon pro individuální plánování	54
1.5 Ukázky ze zahraničí	54
1.6 Poděkování	59
2. Přirozená podpora v podporovaném zaměstnávání	60
2.1 Přirozená podpora ve standardech kvality PZ	60
2.2 Co je přirozená podpora	60
2.3 Sledování spokojenosti	61
2.4 Příklady přirozené podpory	61
2.4.1 Honza	61
2.4.2 Klára	62
2.4.3 Toulcův dvůr – příklad spolupráce se zaměstnavatelem	62
2.4.4 Robert	63
2.4.5 Soňa	63
2.4.6 Bob	64
2.4.7 Leroy	64
2.4.8 Ted	65
2.4.9 Ian	65
2.4.10 Kevin	66
3. Zvládání rizik v podporovaném zaměstnávání	67
3.1 Východiska práce s riziky v PZ	67
3.2 Postup práce s riziky	68
3.2.1 Mapování rizik	68
3.2.2 Hodnocení rizik	68
3.2.3 Strategie snižování rizik	69
3.3 Krizové plány – příklady dobré praxe	70
3.3.1 Co dělat když	70
3.3.2 Plán na zastavení krize	72
3.3.3 Krizový plán – pan Karel	73
3.3.4 Krizový plán – doprava, zdraví, bezpečnost	74
3.3.5 Krizový plán sociální rehabilitace	75
3.3.6 Krizový plán – cestování	77

3.3.7 Krizový plán – astma	79
3.3.8 Krizový plán – chování k cizím ženám	80
3.3.9 Krizový plán – cesta do práce	81
3.3.10 Krizový plán – pro případ, že nemůžu na praxi	82
3.3.11 Krizový plán – pozdní příchod	82
3.3.12 Krizový plán – výpadky vědomí	83
3.3.13 Krizový plán jako součást individuálního plánu	84
3.3.14 Krizový plán – cestování a situace v práci	85
3.3.15 Krizový plán – co dělat když II	88
3.3.16 Krizový plán – samostatné cestování	89
3.3.17 Krizový plán pro pracovníky, uživatele a blízké osoby	90
3.3.18 Základní otázky krizového plánu	91
3.3.19 Risk management – šablona	92
3.4 Pomůcky a další příklady dobré praxe	94
3.4.1 Mobilní telefon – návod k použití	94
3.4.2 Kartička pro případ ztracení	95
3.4.4 Zacházení s citlivými informacemi	96
3.5 Kdy se bezpečně osamostatnit	96
3.6 Obecná prevence rizik – job kluby	96
4. Závěrečné plány a závěrečná doporučení	97
4.1 Závěrečné plány	97
4.2 Závěrečná doporučení	98
4.3 Příklady závěrečných plánů	99
4.3.1 Závěrečný plán slečny Jitky při ukončování služby PZ	99
4.3.2 Závěrečný plán pro Radima M. při ukončování služby PZ	100
4.3.3 Závěrečný plán a závěrečné shrnutí spolupráce	101
4.3.4 Shrnutí spolupráce s Monikou	103
4.3.5 Závěrečné doporučení pro Martina při ukončení služby Podporované zaměstnávání	104
5. Adaptace zaměstnanců a jejich kompetence	105
5.1 Adaptace zaměstnanců	105
5.2 Kompetence zaměstnanců	105
5.2.1 Vývoj pohledu na kompetence PK	105
5.2.2 Kdo je ten, který hledá práci – příklad z americké metodiky	105
5.2.3 Náplň práce pracovního konzultanta v PZ – příklad ze souhrnné metodiky	105
5.2.4 Náplň práce pracovního konzultanta – příklad (o. s. Asistence, Centrum pracovní rehabilitace)	106
5.2.5 Kompetence pracovního konzultanta – příklad z americké metodiky	106
5.3 Hodnocení pracovních konzultantů	107
6. Přílohy	113
6.1 Individuální plány – ukázky šablon	113
6.2 Přirozená podpora v projektu Správná volba	120
6.3 Přirozená podpora v americké metodice	127
6.3.1 Kontrolní seznam pro zapojení na pracovišti	127
6.3.2 Zapojení a podpora od spolupracovníků	128
6.3.3 Sledování spokojenosti	128
6.4 Adaptace zaměstnanců	129
6.5 Etický kodex pracovníka v PZ	131
Autorky	134

Podporované zaměstnávání (dále PZ) se v České republice rozvíjí už deset let. Je to metoda jasně definovaná s vlastní metodikou, která je rozpracovaná ve standardech kvality PZ. Pracoviště procházejí audity kvality a získávají značku Česká kvalita. Konzultanti se vzdělávají v kurzech, setkávají se na koloquiích a konferencích. V posledních letech se také výrazně rozšířila cílová skupina osob, kteří službu PZ využívají.

Tento materiál vznikl jako dodatek k Souhrnné metodice PZ, kterou vydalo občanské sdružení Rytmus v roce 2005. Dozvíte se zde více o praktické stránce individuálního plánování v agenturách včetně příkladů a možných šablon pro vlastní plánování. Seznámíte se blíže s konceptem přirozené podpory a s pomůckami pro mapování přirozené podpory z americké metodiky PZ. Dále v textu najdete kapitoly o krizových a závěrečných plánech doplněné vždy reálnými příklady z praxe. Poslední kapitola pak přináší informace o adaptaci zaměstnanců, o jejich kompetencích a způsobu hodnocení těchto kompetencí v agentuře. V přílohách najdete vedle několika materiálů ke zhotovení kopií, jako například různých osvědčených typů šablon pro individuální plánování a již zmíněných pomůcek pro mapování přirozené podpory, také podrobný text rozvíjející téma přirozené podpory, pro inspiraci dále etický kodex pracovníka v PZ z americké metodiky a směrnici k přijímání a podporu zaměstnanců z brněnského Agapa.

Souhrnnou metodiku lze vnímat jako základ, od kterého se odvíjí individuální postup každého pracovníka podle jeho vlastního zaměření a hlavně podle potřeb, možností a aktuální situace uživatele služby. Vytváření metodiky PZ je proces. S přibývajícimi zkušenostmi s PZ v českých podmínkách dochází také ke změnám v postojích společnosti, široké veřejnosti i zaměstnavatelů a ke změnám v legislativě. Od vydání souhrnné metodiky v roce 2005 se vyskytlo několik témat, kterým je potřeba se více věnovat, a tak vznikla myšlenka dodatků k metodice.

Agentur PZ v ČR stále přibývá a ty, které pracují již delší dobu, se rozrůstají. Spolu s nárůstem zaměstnanců se samozřejmě zvyšuje i odpovědnost vedoucích pracovníků agentur a tím stoupají i požadavky na jejich dovednosti a kompetence.

Chtěli bychom, aby metodika se svými dodatky sledovala a snad i o krůček předcházela celý tento vývoj.

Mgr. Daniela Kořínková, 1. 6. 2007



1. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PODPOROVANÉM ZAMĚSTNÁVÁNÍ PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

1.1 ÚVOD

Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání (PZ) popisuje, jak by individuální plánování v PZ mělo vypadat. Následující stránky by měly sloužit pracovním konzultantům jako praktická inspirace, jak je možné uvést teorii do praxe.

Hlavním cílem příkladů je naznačit rozmanitost pojetí plánů a inspirovat k dalším nápadům. Z tvůrčích setkání o individuálních plánech organizovaných Českou unií pro podporované zaměstnávání vyplývá, že nejobtížnější bývá pro pracovní konzultanty plánování s lidmi, kteří mají těžší mentální postižení, často se neorientují v psaném textu, případně mají potíže i se samotnou podstatou přemýšlení nad budoucností. Pracovní konzultanti také řeší, jak zajistit, aby uživatelé považovali individuální plán skutečně za své dílo a pomůcku v procesu PZ. V neposlední řadě konzultanti narážejí na časovou náročnost plánování a na riziko, že se z vytváření plánů stane neužitečná administrativní nutnost, nikoli pomůcka.

Na úvod shrňme, k čemu individuální plán v PZ slouží:

- reflexe situace, v níž se uživatel nachází
- určení cíle, k němuž služba směřuje
- ujasnění průběhu služby
- objevení a zapojení dalších zdrojů podpory
- určení rolí a úkolů jednotlivých aktérů
- určení zodpovědností
- zvýšení motivace
- omezení rizik
- sledování procesu (pokroku)
- hodnocení služby

To vše je především pro uživatele služby, ale také pro pracovníky agentury, případně rodiče, zaměstnavatele či další osoby.

Praktickou zkušeností při úvahách o roli plánu je také návaznost individuálního plánu v PZ na další životní plány uživatele. Individuální plán v PZ není plánem celého života uživatele, i když z něj může vycházet a je dobré, když na něj navazuje. Pracovní konzultant by měl vědět, zda uživatel propojuje plán v PZ s dalšími (ať již vlastními neformálními plány či formalizovanými plány v jiných organizacích). Pokud uživatel vytváří dlouhodobý (životní) plán – v pobytové službě, s case managerem, terapeutem či jinde, měl by na něj plán v PZ navazovat a být s ním v souladu.

1.2 PROCES PLÁNOVÁNÍ

Vytvoření individuálního plánu není zdaleka tak podstatné jako proces, jakým je plán vytvářen a jak je s plánem v dalším procesu PZ zacházeno.

K zásadám individuálního plánování (IP) proto patří:

- IP je společným dílem uživatele, konzultanta, příp. dalších osob.
- Proces plánování i výsledek by měly odrážet to, že se jedná o společné dílo, do kterého každý něco přinesl. S IP by měli souhlasit všichni aktéři (a stvrdit jej svým podpisem). I v PZ je vhodné nabídnout uživateli, zda nechce, aby se plánování účastnil ještě někdo další z jeho blízkých. Plán, do kterého je zapojeno více osob ze sociální sítě uživatele, má samozřejmě větší dosah. Umožní např. propojení plánu v dalších službách a pomůže uživateli při naplňování jeho role.
- Uživatel je v centru plánování.



Plán nesmí být pouze „o uživateli“, ale měla by to být především jeho pomůcka pro další spolupráci. Obsah plánu by neměl vycházet primárně z toho, co v dané fázi PZ „je třeba dle metodiky PZ dělat“. Plán by měl naopak reagovat konkrétně a individuálně na situaci uživatele.

➔ Uživatel má aktivní roli při plánování.

Plán by měl patřit především uživateli, proto je důležité, aby proces i obsah plánování vycházely maximálně z jeho možností. Je vhodné, když plán v co největší míře vytváří uživatel, formuluje vlastní cíle a kroky a rozhoduje o podobě plánu. Prakticky to může znamenat, že uživatel sám plán sepisuje (ať již ručně či na počítači), případně jinak vytváří (ilustruje apod.), uživatel si v maximální možné míře vybírá formu – např. vyplňování předem dané šablony či vytváření vlastní struktury, barvu papíru, atd.

➔ IP je pro uživatele srozumitelný.

Celý proces plánování i výsledný produkt musí vycházet z potřeb uživatele. Je proto nutné co nejvíce pomoci uživateli formulovat vlastní myšlenky a zaznamenat je srozumitelnou formou. Zajímavou zkušeností je podívat se na různé IP vytvořené v agentuře. Často se plány formou liší spíše podle konzultantů než podle uživatelů. Znamená to, že každý konzultant si vytváří plány, které připadají srozumitelné jemu a nepřizpůsobuje formu uživateli.

➔ IP vychází z reflexe aktuální situace.

Dobry plán vždy vychází z dobré analýzy situace, proto i plán v PZ musí navazovat na realitu uživatele a vycházet z ní. V případě revize by měl vycházet z toho, jak se strategie původního plánu osvědčila. Právě dobrá analýza situace může být pro uživatele jednou z nejužitečnějších součástí plánovacího procesu. Uživatel se učí vycházet při plánování své pracovní kariéry z reálného současného stavu. Při analýze situace je možné se inspirovat obecnými zdroji o strategickém plánování a analýze. S uživatelem, který nemá mentální postižení, je možné využít nástroje jako je např. SWOT analýza (analýza silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb) apod.

➔ IP jasně odděluje hlavní cíl směřování a prostředky, kterými se dosahuje.

Pro uživatele může být zkušenost individuálního plánování cestou, jak se stát aktivním tvůrcem svého života. Směřování plánu mu umožňuje porozumět, že k cíli je možné dospět jen postupnými kroky. Pro porozumění postupného dosahování cílů je někdy vhodné pracovat s uživatelem obecně na porozumění sousledností, časových posloupností i vnímání důsledků činů. S některými uživateli je vhodné spojit plánování s prací s diářem (např. zapisovat kroky plánu přímo do diáře).

➔ IP určuje konkrétní cíle, úkoly, jasné termíny, zodpovědné osoby.

Plán musí obsahovat konkrétní údaje, aby podle něj mohla spolupráce reálně probíhat a aby byl jeho výsledek kontrolovatelný. Pro uživatele je užitečné vědět, že různí lidé jsou zodpovědní za různé činnosti. Jasně určené kroky umožní uživateli sledovat i malý pokrok a neztrácet motivaci.

➔ S IP průběžně pracujeme.

Plán se musí v průběhu služby měnit a revidovat, aby mohl být funkčním nástrojem. Plán se aktualizuje, vždy je určeno datum revize. Plán je dobré používat v průběhu celé spolupráce jako vodítko. K tomu může pomoci např. to, že si uživatel jednotlivé splněné kroky „odškrtnává“ či jinak zaznamenává. Někdy je vhodné oddělit celkový dlouhodobý plán a na něj navázat střednědobé plány a případně ještě krátkodobé plány (např. úkoly do příští konzultace).

➔ IP počítá s překážkami a riziky.

Plán nepopisuje jen ideální průběh služby, ale počítá s realistickými cíly a s případnými překážkami na cestě. Pro uživatele může být velmi demotivující, pokud jsou cíle nastaveny příliš ambiciózně a při revizi se vždy jen konstatuje, že se většinu cílů kvůli obtížím nepodařilo naplnit.

1.3 PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Následující příklady jsou ukázkami dobré praxe z různých organizací. Nejedná se o vzory „ideálních“ plánů, ale o příklady, které dobře zafungovaly pro konkrétního uživatele v praxi. Každý z plánů je zařazen pro své silné stránky a nápady, které jsou vždy v komentáři vyzdvíženy. Komentář zároveň slouží jako stručný úvod do situace, ve které plán vznikl (v jaké fázi PZ plán vznikl, specifika uživatele apod.). Konkrétní plán může být samozřejmě příkladem dobré praxe pro jednoho uživatele a příkladem špatné praxe pro jiného (např. používání obrázků pro uživatele s potížemi ve čtení a nevidomého uživatele).

1.3.1 Zdeněk

První plán na začátku spolupráce. Uživatel po poranění mozku – vyžaduje stručné a strukturované formulace.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ zvýrazněný hlavní cíl
- ➔ jasně strukturované graficky
- ➔ jasně vymezené konkrétní úkoly, čas, osoby
- ➔ ich forma uživatele
- ➔ vlastní formulace uživatele („samostatně bez babí“, „budu chodit sám!!!“)

1. PLÁN – ZDENĚK

Pracovní konzultant: F.
Datum: 16. 10. 2006
Kdy plán zhodnotíme: leden 2007

Co se děje:

Já jsem se obrátil na Agenturu, protože bych rád sehnal zaměstnání. Trvalo několik měsíců, než na mě v podporovaném zaměstnávání došla řada. Spolupracuji také s Dílnami Tvořivosti.

Co se bude dít:

HLAVNÍ CÍL: Chci najít normální placenou práci

JAK NA TO

Ujasním si, jaká práce je vhodná	Naučím se hledat práci	Budu chodit sám!!!	Začneme hledat práci
Prohlédnu si fotky prací – na schůzkách – já a pí. F – v říjnu	Napíšeme životopis na počítači – na schůzkách – já a pí. F – v říjnu	Zkusím to domluvit s babičkou – já – v říjnu	Podle toho, jak půjde praxe začneme hledat normální placenou práci – já a pí. F – asi v lednu
Budeme mluvit o různých pracích – na schůzkách v Rytmu – já a pí. F – v říjnu	Naučím se hledat inzeráty v novinách – na schůzkách v Rytmu – já a pí. F – v listopadu	Pokud to nepůjde domluvíme nácvik s asistentem (samostatně bez babí) – já a pí. F – v listopadu	
Budu dělat praxi – v Jedličkově ústavu – zajistí Dílny Tvořivosti – již se na tom pracuje	Naučím se hledat inzeráty na internetu – na schůzkách – já a pí. F – v listopadu		Připravit dokumenty, spolupráce s úřady
Bude společná schůzka v Dílnách Tvořivosti – v prosinci	Naučím se psát dopis zaměstnavateli – na schůzkách – já a pí. F – v prosinci		Přinesu dokumenty (důchod, doktor a další) na schůzku – já – v říjnu
Zeptáme se mého doktora, která práce vhodná – já a pí. F – v listopadu	Naučím se, co dělat na pohovoru ve firmě – na schůzkách – já a pí. F – v prosinci		Pojedeme spolu na úřad práce – já a pí. F – v listopadu

1.3.2 Vendelín Vopršálek

Devátý individuální plán vytvořený po delší době spolupráce. Uživatel právě nastupuje do zaměstnání. Uživatel s lehkým mentálním postižením a epilepsií.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ plánování se účastnily i další důležité osoby (matka, zaměstnavatel, pracovnice chráněného bydlení)
- ➔ podrobně a jasně domluveny hlavní potřebné kroky
- ➔ plán je akční – na kratší období (2 měsíce)
- ➔ u cíle kolonka „Jak to poznám“
- ➔ jasně určené, že plán je „pro období“:

2. PLÁN – VENDELÍN

1

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN – 9

Pro období:	31. 3.–31. 5. 2005
Uživatel:	Vendelín Vopršálek
Pracovní konzultant:	Petra Konzultantová
Datum:	29. 3. a 31. 3. 2005
Plán vytvořili:	Vendelín Vopršálek, Petra Konzultantová, + na jedné ze schůzek paní Vopršálková, paní Zorka (McDonalds) a paní F. z bydlení

Současná situace

S Vendelínem Vopršálekem jsme našli práci v restauraci Mc Donalds. Měl 2 dny bezplatné práce na zkoušku, kde se osvědčil a dostal pracovní smlouvu. Nastupuje od 1. 4.

HLAVNÍ CÍL Udržet si práci v McDonaldu, dobře se zaučit

Jak to poznáme

Vendelín bude mít práci, bude s ní spokojený. Vedoucí řekne, že je s Vendelínovou prací spokojená.

Kroky, jak dosáhnout cíle

Směny

Vendelín Vopršálek bude chodit do práce každý všední den na 4 hodiny. Výjimečně může mít i službu o víkendu (a náhradou volno v týdnu). Směny bude mít většinou od 12–16 hodin a ve středu od 11–15. Od manažerů se včas (minimálně týden dopředu) dozví, kdyby měl mít službu jinak.

Asistence

Petra zajistí asistenta na celou Vendelínovu pracovní dobu – minimálně na týden, potom zhodnotíme, jestli se asistence sníží, nebo bude dál na 4 hodiny. Petra nové asistenty vždy poprvé doprovodí a seznámí s Vendelínem i s McDonaldem.

Pomoc McDonaldu

Petra se bude pravidelně ptát manažerů v McDonaldu, jestli potřebují pomoc. Petra s Vendelínem sepíšou, co mají spolupracovníci dělat v případě, že by měl Vendelín epileptický záchvat. – do týdne.

Dovolená, volno, nemoc

Vendelín si vždy domluví s Katkou, když bude potřebovat volno, dovolenou nebo bude nemocný. Na 15. 4. si s ní dohodne, aby mu dala volno kvůli soudu ohledně způsobilosti.

Přestávka

Vendelín zkusí pracovat první týden bez přestávky a po týdnu zhodnotí (s Petrou), jestli to zvládá, nebo potřebuje po 2 hodinách pauzu.

Obědy

Vendelín bude chodit do práce $\frac{3}{4}$ h před začátkem směny. $\frac{1}{2}$ hodiny na oběd a 15 min na převléknutí. Obědy si bude střídavě kupovat (s 50% slevou) a ohřívat přinesené z domova v mikrovlnce. Vendelín se musí v bydlení vždy předem domluvit, jestli chce oběd nebo peníze. Petra nebo asistenti budou 1. týden s Vendelínem také o $\frac{3}{4}$ hod. dřív a pomůžou mu, pokud by si s něčím nevěděl rady (mikrovlnka apod.).

Pití

Vendelín si bude hlídat, aby měl vždy po celou směnu u separace pití.

Uniforma, deodorant

Vendelín bude nosit jednu košili maximálně 2 dny a jedny kalhoty maximálně 3 dny. O víkendu si v bytě uniformy vypere a vyžehlí. Asistenti v bydlení Vendelína naučí, aby si uměl sám vyprat a vyžehlít. Než se to naučí, pomůžou mu, aby měl uniformu na pondělí připravenou. Vendelín si pořídí sprejový deodorant, kterým se nastříká vždy před směnou a v případě potřeby po dvou hodinách práce znovu.

Podpisy zúčastněných

1.3.3 Blažena

Třetí individuální plán neslyšící uživatelky. Uživatelka ukončila bez vědomí konzultantky pracovní poměr. Plán obsahuje přílohu, kde je srozumitelnými větami shrnuta spolupráce.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ hodnocení situace z pohledu uživatelky a konzultantky zvlášť – není shodné
- ➔ hodnocení předchozího plánu, spolupráce
- ➔ ke stručnému plánu přiloženo podrobnější shrnutí situace, srozumitelné pro uživatelku

3. PLÁN – BLAŽENA

Jméno: Blažena
Pracovní konzultant: Jana
Datum: 5. 10. 2006
Kdy plán zhodnotíme: 5. 1. 2007

Co se děje

- **Jak to vidí Blažena**
Blažena chodila do práce do Závodní jídelny Kovošrotu, nelíbilo se jí tam a měla problém s kamarádkou. Přestala chodit do práce. Dnes kouká na internet, stěhovala se do Berouna, chce hledat práci v Praze nebo Berouně.
- **Jak to vidí pracovní konzultantka paní Jana**
Blažena nebyla spokojená v práci, rozhodla se skončit. Neporadila se s pracovní konzultantkou paní Janou, přestala chodit do práce. Pan C. jí propustil dohodou. Mohl jí okamžitě propustit pro neomluvenou nepřítomnost v práci.

Co se stalo

- *Co z minulých cílů se nám podařilo splnit*
Blažena se zapracovala, naučila se vše, co jsme měly v minulém individuálním plánu
- *Co z minulých cílů se nám nepodařilo splnit*
Blažena si práci neudržela, neporadila se s pracovní konzultantkou, když se jí nelíbilo v práci a vybrala si sama, jak v práci skončí.
- *Jak jsem spokojen se službou*
Blažena je spokojená se spoluprací.

Co se bude dít

HLAVNÍ CÍL: Najít novou práci a udržet si ji

Cíle a úkoly

1. **Cíl: Mluvit o správném ukončení v práci, když se mi nelíbí práce**
 - 1. úkol (*termín splnění, zodpovědná osoba*)
Učít se domluvit s pracovní konzultantkou a zaměstnavatelem ukončení práce (Blažena, paní Jana, říjen–listopad 06)
2. **Cíl: Najít novou práci, zkusit novou práci**
 - 1. úkol (*termín splnění, zodpovědná osoba*)
Blažena bude vyhledávat inzeráty a přinese je na schůzku (Blažena, říjen–prosinec 06)
 - 2. úkol
Paní Jana bude telefonovat na inzeráty, domluví práci na zkoušku pro Blaženu (paní Jana, říjen–prosinec 06)
 - 3. úkol
Paní Jana a Blažena vždy na schůzce domluví další úkoly. (paní Jana, Blažena, říjen–prosinec 06)

Podpisy zúčastněných

SOUČASNÁ SITUACE BLAŽENY – příběh Blaženy v Agentuře

(příloha individuálního plánu č.3)

Blažena pracovala od 1. března v závodní jídelně Kovošrotu.

Pan C. byl spokojený.

Domluvily jsme – po zkušební době skončíme v Agentuře.

V červnu jsme připravovaly ukončení v Agentuře.

Pan C v práci říkal – nespokojený – Blažena si brala volno v pondělí. Ráno napsala SMS – nepřijdu–není dobře.

Domluvily jsme – ještě neskončíme v Agentuře.

Paní Jana – dovolená od 1. července do 24. července
Blažena dovolená od 17. července do 30. července.

Blažena pracovala od 31. července do 7. srpna.

Pak nepřišla do práce 8 dnů – neomluvila se – pan C nevěděl, paní Jana nevěděla.

Paní Jana telefonovala – rodiče mysleli – Blažena normálně pracuje!!

Paní Jana psala SMS a pak dopis.
Naposledy setkání – 29. června

Dnes setkání 18. září

Nesetkaly jsme se 2 a půl měsíce!!

Chcete hledat práci?

Blažena chce být spokojená – chce dobrou spolupráci.

Paní Jana chce pomoc hledat a udržet si práci pro
Blaženu.

**Dnes domlouvání – jak hledat práci – jak
spolupracovat s paní Janou z Agentury!!!**

1.3.4 AB

První plán uživatelky sestavený na začátku spolupráce. Jde o uživatelku s mentálním postižením.

Klady a nápady individuálního plánu:

- konkrétní upravené obrázky a fotografie srozumitelné pro uživatelku
- jednoduché srozumitelné věty
- ich forma uživatele
- jasně strukturovaný
- jasné termíny a zodpovědné osoby
- obsahuje kontaktní osoby
- jako první plán zasazuje PZ do kontextu (kde bydlím, zájmy,...)
- shrnuje dovednosti uživatelky

4. PLÁN – AB

jméno a příjmení: **AB**



111 111 111

pracovní konzultant: **LUCIE**

kontaktní osoby – můj tým: lékař, rodina, známí

SOUČASNÁ SITUACE:

Bydlím v Tloskově. Líbí se mi tam.



Také tam pracuju, vozím děti na rehabilitaci. Už 3 roky.



3 roky

Mám plno aktivit. Hraju bodžo, přehazovanou, volejbal, ... Taky chodím do školy a na kreslení.
Hraju v kapele.



Už jezdím sama autobusem do Benešova. Vím, kde mám vystoupit, umím si koupit lístek.



MŮJ CÍL/MÉ CÍLE - co bych ráda ...

Chci si najít práci v kavárně nebo cukrárně. Chci odnášet nebo přinášet nádobí, mýt stoly, vytírat ...
Chci pracovat v Benešově, ne v Neveklově, tam mě všichni znají.



JAK TO UDĚLÁM (KROKY)



S Luckou se budu bavit o tom, jak se hledá práce.

- Lucka, já
- říjen



S Luckou se podívám na úřad práce. Lucka mi poví, k čemu úřad práce slouží.

- Lucka, já
- říjen

ÚP



Dodělám na počítači hru o práci.

- já, Lucka
- říjen



Práci v kavárně nebo cukrárně si nejdříve na 1 týden vyzkouším.

- já, Lucka
- listopad

1 týden



Lucka zařídí tuto práci na zkoušku.

- Lucka
- do příští schůzky v Benešově
(konec října)



Práci na zkoušku probereme také s paní M.

- já, Lucka
- říjen/listopad

Při práci na zkoušku se mnou bude Lucka.

- Lucka
- listopad

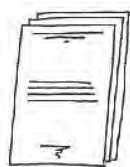
Až si práci vyzkouším, řeknu si, jestli takovouto práci chci dělat.

- já
- listopad



Když přijedu za Luckou do Benešova, z nádraží už půjdu sama.

- já
- říjen, listopad, prosinec



Od Lucky dostanu desky. Do desek si budu dávat všechny papíry, které od ní dostanu.

- já, Lucka
- říjen, listopad, prosinec

DATUM:

ZHODNOTÍME:

SEPSALI: AB, Lucie

.....

1.3.5 Honza

Třetí individuální plán uživatele ve fázi hledání práce. Jde o uživatele s těžším mentálním postižením.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ velmi konkrétní obrázky srozumitelné pro uživatele
- ➔ zvýrazněná klíčová slova a hůlkové písmo usnadňují porozumění
- ➔ jasná struktura
- ➔ jasné určení termínů a zodpovědností

5. PLÁN – HONZA

Plán Honzy X č. 3

Uživatel: Jan X

Pracovní konzultant: Dana

Datum: 5. 10. 2006

Kdy plán zhodnotíme: leden

Zúčastněné osoby: Honza, Jana

Co se děje

Po dovolené Honzy se začínáme scházet pravidelně každý týden. Honza se rozhodl, že by chtěl zkusit práci v Mc Donaldu či pomocného kuchaře a pomoc v prádelně. V Rytmsu si zahrál Stepping Stones. Po prázdninách Honza znovu začal bydlet v chráněném bydlení v Sedlci.

Co se bude dít

HLAVNÍ CÍL: Najít PRÁCI (úklid McDonald, pomocný kuchař, pomoc v prádelně)

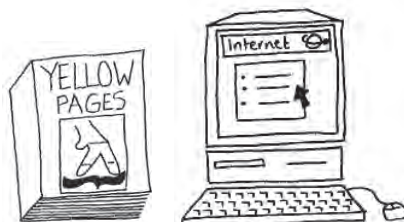


1. Spolupráce v Agentuře

Honza společně s Janou předělá ŽIVOTOPIS ze Stepping Stones, tak aby ho mohl dávat zaměstnavatelům. (Honza a Jana, říjen)



Jana s Honzou budou na schůzkách mluvit o tom, jakou práci hledají a mluvit o **INZERÁTECH**, které Jana či společně na schůzce našli. (Jana a Honza, listopad–prosinec)



Jana zavolá do **Mc DONALDU** zeptá se, zda je možné Honzu zaměstnat a zda by se mohl na práci jít podívat. (Jana, říjen)



Jana **OBVOLÁ** nalezené **ČISTÍRNY, PRÁDELNY** a **MENZY** na Praze 6 a zeptá se, jestli by měli zájem o zaměstnání Honzy. Společně pak o tom na schůzce s Honzou budou mluvit. (Jana a Honza, listopad)



Pokud to půjde, Honza společně s Janou se **PODÍVAJÍ** jak vypadá úklid v **McDONALDU**. (Honza a Jana, říjen)



Jana domluví společnou **SCHŮZKU V CHRÁNĚNÉM BYDLENÍ**. Společně s asistentkami v bydlení proberou Honzovi problémy se vstáváním a práci. (Honza a Jana, říjen–listopad)

2. Spolupráce s rodinou a jinými organizacemi

Jana bude mluvit s **RODIČI** o tom, co se děje na schůzkách. Rodiče můžou kdykoliv do o. s. Rytmus zavolat a zeptat se na spolupráci Honzy s Janou. (Jana, květen–srpen)

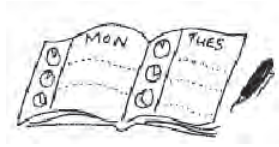


Jana bude mluvit s paní ředitelkou A-ovou, paní vychovatelkami ze **SEDLCE** a asistentkami z chráněného bydlení o spolupráci s Honzou. Každý měsíc bude do Sedlce posílat zprávu o naší spolupráci. (Jana, říjen–prosinec)

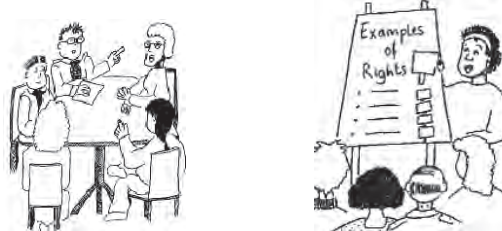


3. Další

Honza si bude zapisovat do **NOTÝSKU** datum a čas schůzek a na čem se do příště domluvíme. (Honza, říjen–prosinec)



Honza se bude účastnit jednou měsíčně **JOB KLUBU**. (Honza, říjen–prosinec)



Honza se s Janou bude scházet jednou týdně na **SCHŮZCE** v Agentuře.

Podpisy zúčastněných

1.3.6 Margareta

Sedmý individuální plán uživatelky, která dlouho hledá práci. Jedná se o uživatelku s lehkým mentálním postižením a potížemi v komunikaci. Individuálního plánování se zúčastnilo více osob, které si uživatelka pozvala, aby jí pomohly.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ změna strategie plánování při neúspěšném hledání práce
- ➔ plánování se účastní další uživatelem vybrané osoby
- ➔ plán určuje zodpovědnosti nejen pracovnímu konzultantovi a uživateli, ale i dalším osobám
- ➔ připravená struktura – témata na plánovací schůzku



6. PLÁN – MARGARETA

Současná situace:

Vzhledem k tomu, že přes velkou snahu Margareta stále nemůže najít práci, rozhodli jsme se svolat velkou plánovací schůzku, kam si Margareta pozvala lidi, o kterých si myslí, že by mohli pomoci. Připravili jsme otázky, společně jsme se sešli a sepsali, co koho napadlo a na čem jsme se shodli. Některé věci budeme dělat jinak, než bylo v minulém plánu. (Příloha plánu jsou otázky k setkání).

Zúčastněné osoby: Margareta X, pracovní konzultantka Ilona Y, paní učitelka Č, paní X (maminka)

DLOUHODOBÝ a HLAVNÍ CÍL: Najít co nejdříve vhodnou práci

1. Práce

- *Jaké práce by Margareta mohla dělat:*
 - pomocná administrativní síla: přepisování textů, skenování, kopírování na kopírce, vkládání dat do databáze, třídění pošty, zařazování a archivace
 - pochůzky
 - pomocné práce v knihovně
 - úklid – ne náročný na rychlost, ne ve výškách, nejlépe v kancelářích
 - lehké zahradnické práce
 - vše přibližně na 4 hodiny denně

Pokud se objeví **krátkodobá brigáda** na vhodnou práci, Margareta to taky zkusí.

- *Jak budeme práci společně hledat:*
 - budeme se společně dívat na internet a vyhledávat tam firmy z oblasti administrativy a knihoven
 - Margareta, Ilona – jednou za týden na schůzce – průběžně
 - Margareta bude volat zaměstnavatelům, které najdeme nebo jim posílat e-maily – Margareta, Ilona pomůže – jednou za týden na schůzce – průběžně
 - Ilona bude pokračovat v jednání s T mobilem a bude Margaretu informovat.
 - Paní Č osloví paní Evu B z katechetického střediska a předá nám případný kontakt (během září)
 - Oslovíme cestovní kancelář V. – můžeme se odvolat na paní Č. (během září)
 - Margareta před schůzkou přijde do Agentury o hodinu dřív a bude samostatně procházet inzeráty Annonce a Práce.cz.

2. Dovednosti pro vyhledávání práce

- Margareta se bude snažit samostatně užívat email, telefon i internet, protože už se to naučila.

3. Další

- Zlepšit se v psaní na stroji – Margareta bude chodit jednou týdně mimo schůzku do Agentury procvičovat psaní na počítači. Pokud se jí program osvědčí, pořídí si ho domů.
- Margareta s Ilonou budou hledat kurzy, které by Margaretě pomohly zlepšit komunikaci a odvalu při jednání s lidmi. Margareta se pak na nějaký vybraný kurz přihlásí.

Datum: 20. září 2005

Datum, kdy společně plán zhodnotíme: prosinec 2005

Podpisy zúčastněných

M.

Velká plánovací schůzka



Co by mohla udělat,
aby měla větší šanci najít práci



PSANÍ NA ŠTROI

KURZ NA STATEČNOST - KOMUNIKACI

KURZ OSY - S NĚKÝM ZNÁMÝM

1.3.7 Drahomíra

Devátý individuální plán uživatelky s lehkým mentálním postižením a duševním onemocněním. Jedná se o plán na poslední dva měsíce spolupráce.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ jasná struktura pomocí tabulky
- ➔ stručný, akční plán
- ➔ kolonka „Splněno“ na odškrtnutí
- ➔ jasné termíny a zodpovědnosti
- ➔ zhodnocení předchozího plánu: co se povedlo, co se nepovedlo

7. PLÁN – DRAHOMÍRA

JMÉNO:	Drahomíra X	PRACOVNÍ KONZULTANT:	Žofie Y
DATUM:	2. 2. 2006	PLÁN DO:	března 2006
SITUACE NYNÍ			
Drahomíra pracuje ve firmě ABC 2x týdně na 8 h. Pracuje už samostatně, bez asistenta. Dojednává si vše sama. Vedoucí je s Drahomírou spokojen a potvrdil, že by časem mohla pracovat i na počítači.			
CO SE Povedlo			
Drahomíra se v práci osamostatnila. Sama dojíždí, sama se zorientovala v nové kanceláři. Drahomíra sama výborně zvládá práci – pracovala už i na nových typech dokumentů. Drahomíra má speciální nůžky na stříhání tuhých papírů a tuhé lepidlo. Drahomíra se v práci zrychlila a pan vedoucí jí chválí. Drahomíra si je jistá, co dělat v těžkých situacích jako je nemoc a podobně. Drahomíra si vše už zvládá domlouvat sama s panem vedoucím, sama si i došla do ABC, když bylo potřeba.			
CO SE NEPOVEDLO			
Drahomíra zatím nemá doma program na psaní 10 prsty, který by se jí hodil kvůli budoucí práci v ABC.			
Hlavní cíl:		Ukončit spolupráci v Agentuře a udržet si práci v ABC	
CÍL:	Drahomíra bude mít doma program Psaní 10 prsty, který se jí hodí kvůli budoucí práci		
KROKY:	KDO:	DO KDY:	SPLNĚNO:
• Dokončit poslední lekce tréninku psaní na počítači z demoverze (zadarmo) – v Agentuře	Drahomíra	17. 2.	
• Zjistit, jaký má Drahomíra doma počítač a jaký druh programu je vhodný (sejít se)	Žofie Drahomíra	10. 2.	
• Objednat a koupit si program	Drahomíra s pomocí Žofie	17. 2.	
• Nainstalovat program	Žofie Drahomíra	28. 2.	
• Osvěžit si práci s programem	Drahomíra s pomocí Žofie	začátek března	
CÍL:	Ukončit spolupráci		
KROKY:	KDO:	DO KDY:	SPLNĚNO:
• Zavolat panu vedoucímu H. a domluvit schůzku	Žofie	10. 2.	
• Schůzka v ABC, kde se vytvoří závěrečný plán	Žofie, Drahomíra, p. vedoucí H, (pí K.)	28. 2.	
• Sepsat plán a všem ho dát podepsat	Žofie	10. 3.	
• Sejít se a ukončit spolupráci	Drahomíra Žofie	konec března	
SOUHLASÍ:			

1.3.8 Alžběta

Druhý individuální plán vytvořený ve fázi hledání práce. Jedná se o uživatelku po praxi.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ stručnost
- ➔ jasné a jednoznačné kroky
- ➔ konkrétní úkoly (včetně kvantity – „1 hodinu denně“, „10 nabídek“, ...)
- ➔ ich forma uživatele

8. PLÁN – ALŽBĚTA

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN Č. 2

Uživatel: Alžběta

Pracovní konzultant: PK

Datum: 18. 4. 2006

Datum revize plánu: 20. 6. 2006

Revize plánu č. 1:

Proběhla čtyřdenní praxe v knihovně Technického muzea. Práci jsem zvládla bez problémů. Pracovní nabídky jsme vyhledávaly, ale ne dost intenzivně a dle stanoveného plánu. Absolvovala jsem pohovor v architektonické firmě MK studio na pozici asistentka účetní. Ukončila jsem pracovní neschopnost a zaevidovala jsem se na Úřadu práce.

Cíl tohoto individuálního plánu:

Najít práci v administrativě, popřípadě i jinou, méně kvalifikovanou práci.

Kroky k dosažení cíle:

- Budu věnovat vyhledávání nabídek minimálně 1 hodinu denně.
- Budu čerpat z novinových zdrojů (Annonce, MF Dnes, Metro), internetu a nabídek Úřadu práce
- Povedu si pravidelné záznamy o vyhledávání, kontaktování zaměstnavatelů a výsledcích.
- Budu si to zaznamenávat do diáře.
- Přinesu na každou konzultaci 10 nabídek, které mě zaujaly.
- Úkoly, na kterých se domluvíme při konzultacích, si budu zaznamenávat do diáře a budu s ním pracovat.
- PK bude vyhledávat pracovní nabídky 1 hodinu týdně.
- PK domluví exkurzi na recepci v administrativní budově.
- Společně při konzultacích budeme hodnotit nalezené pracovní nabídky, reagovat na ně, připravovat se na pohovory, popřípadě také vyhledávat další nabídky.

Podpisy:

1.3.9 Marek

Plán při podpoře v zaměstnání. Uživatel s mentálním postižením.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ jasná struktura pomocí tabulky
- ➔ uživatel sám vyplňuje

9. PLÁN - MAREK

Individuální plán

Jméno a příjmení :	Datum narození :
Trvalé bydliště :	
Druh bydlení :	
Pracovní konzultant :	
Další zúčastněné osoby :	
Současná situace :	
Cíl uživatele :	
Datum :	

Harmonogram dosahování cíle :

Ukol č.1: ZOPAKOVAT VŮPLNĚNÍ DOTAZNÍKU	
Zodpovědná osoba: Marek, [signature]	termín: ŘÍJEN
Ukol č.2: OMLUVAT SE K TELEFONEM	
Zodpovědná osoba: Marek, [signature]	termín: LISTOPAD
Ukol č.3: JÍZDA AUTOBUSEM	
Zodpovědná osoba: [signature]	termín: LISTOPAD
Ukol č.4: ZVLÁDNUTÍ PRACOVNÍČA ÚKONU	
Zodpovědná osoba: [signature]	termín: PROSINEC
Ukol č.	
Zodpovědná osoba :	termín :

Souhlasím s tímto Individuálním plánem.

v Brně dne: 11. 10. 07

.....
uživatel

.....
pracovní konzultant

1.3.10 Angelika

Čtvrtý individuální plán uživatelky ve fázi hledání práce.

Klady a nápady individuálního plánu:

- podrobný, jasně strukturovaný
- jasně zhodnocená současná situace
- zhodnocení dovedností
- jasně vymezené konkrétní kroky a zodpovědnosti
- grafická kalendářová úprava měsíců – ujasňuje postup
- ich forma uživatele

10. PLÁN – ANGELIKA

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN 1d

jméno a příjmení: *Angelika P.*

telefon:

kontaktní osoby – můj tým: lékař, rodina, známí...

viz předchozí individuální plány

CO SE DĚLO

- Zjistila jsem telefonní číslo na Květinářství M a předala ho pracovnímu konzultantovi (PK). Ten tam zavolal a domlouval se, zda bych mohla u nich nastoupit alespoň na praxi. Nevyšlo to, před svátky měli velký fofr a v prodejně by pro mě nebylo místo. Můžeme se ozvat na jaře.
- PK nezjistil na úřadě práce, zda bych mohla dostat dotaci na zaměstnání.
- Bavila jsem se s PK o inzerátech – jak je psát a jak na ně reagovat. Napsala jsem si 2 inzeráty nanečisto.
- Sledovala jsem inzeráty v novinách, ale žádný mě nezaujal.
- Na úřad práce jsem chodila sama.
- Udělala jsem si seznam všech různých prací a z nich vybrala ty, které mě vůbec nelákají, ty, které bych ráda zkusila, a ty, které si nedovedu představit.
- Na žádné exkurzi jsem zatím nebyla.

Do této doby jsem se zlepšila:

(kolečko znamená, že už jsem v tom samostatná)

- v orientaci ve městě (Říčany, Benešov)
- v nastupování a vystupování z vlaku při cestování do agentury a na úřad práce
- v používání jízdního řádu
 - v jednání na úřadech
- v práci s časem – plánování, odhadu potřebného času, ...
 - v samostatném zvládnutí pracovních úkonů
- v porozumění tomu, jaký význam má práce
 - v aktivitě
- v představě o vlastním pracovním uplatnění
 - v provádění pracovních úkonů
- v rychlosti provádění pracovních úkonů
 - v orientaci na pracovišti
 - ve znalosti základních pracovně právních pojmů (co je to smlouva, dovolená, ...)
 - ve znalosti mých povinností k zaměstnavateli a úřadu práce
- v jednání a dojednávání

Dále se potřebuji zlepšit, být více samostatná:

- v práci s počítačem
- v hledání náhradních řešení
- v aktivitě
- v provádění pracovních úkonů
- v kontrolování odvedené práce

- v zahájení rozhovoru, prosazování se a navazování kontaktů s lidmi
- v rozhodování se
- ve znalosti základních pracovně právních pojmů (co je to smlouva, dovolená, ...)
- ve znalosti mých povinností k zaměstnavateli a úřadu práce

CO SE DĚJE

- Na úřadě práce mi pan S nabídl přednášku týkající se práce. Asi nějaký jobklub. Jedu tam 11. 1.
- Našla jsem si rychlokurz – prodej v zooprodejnách a zájmových chovech. Mám o něj zájem, zavolám tam, aby mi poslali přihlášku. Kurz bude trvat týden (21.–28. 1.).
- Zaujal mě leták Kauflandu – nabídka práce na úklid skladu. Jsou zde vypsány 3 termíny na výběrové řízení.

MŮJ CÍL/MÉ CÍLE – co bych ráda:

- Najít si práci. Chci využít svůj výuční list nebo zkušenost s úklidem nebo rychlokurz.

CO TEĎ?

- Udělám si **rychlokurz**. Budu tam jezdit každý den nebo využiju možnosti ubytování. Zkouška bude na závěr kurzu 28. 1.
 - Na kurz se připravím (sešit, psací potřeby, ...).
 - já: v týdnu od 16. 1. do 20. 1.
 - Požádám někoho z rodiny, aby mi (když budu potřebovat) pomohl se na zkoušku připravit.
 - já: v týdnu od 16. 1. do 20. 1.
 - Když budu potřebovat, domluvím se s někým na kurzu, aby mi půjčoval poznámky na dopsání nebo okopírování.
 - já: v týdnu od 21. do 28. 1.
- Podám si **inzerát**, že hledám práci.
 - Napíšu si inzerát doma.
 - já: do týdne
 - V agentuře zkontrolujeme, zda obsahuje všechny potřebné informace.
 - já, PK: za týden
 - Inzerát podám v Říčanech a půjde-li to, tak i v Benešově. PK mi pomůže.
 - já, PK: za 3 týdny
 - PK zjistí, v jakých benešovských novinách se dá podat inzerát zdarma.
 - PK: do týdne
- Na **Okresní správě sociální zabezpečení** na Praze východ zjistím, kolik si mohu v tomto roce vydělat.
 - Zastavím se tam, až půjdu na úřad práce nebo tam zavolám (je třeba jim nadiktovat mé rodné číslo).
 - já: do 14 dní (konce ledna)
- PK zjistí více informací o **chovu akvarijských rybiček** v Benešově.
 - PK: do 14 dní
- Půjdu se podívat do prádelny, abych viděla, jak práce v prádelně vypadá a jak se pracuje s mandlem.
 - PK zajistí **exkurzi v prádelně** v Říčanech na den, kdy půjdeme do říčanské redakce podat inzerát.
 - PK: do 3 týdnů

- Zúčastním se výběrového řízení na práci v Kauflandu Modletice
 - s PK nebo bez něj (podle toho, jak se domluvíme). S PK se o výběrovém řízení budu bavit.
 - já, PK: počátek února
- Zaeviduji se na stránkách **Billy**.
 - V agentuře s pomocí PK.
 - já, PK: do měsíce
- Ve Zlatých stránkách zjistím telefonní čísla na **zverimexy** v Říčanech, Uhřetíněvsi a na **zvěrolékaře** v Říčanech. V agentuře pak zjistím telefonní čísla na zverimexy v Benešově.
 - já: začátek února
- S pracovním konzultantem se domluvíme, kdo koho osloví a jak. Předem se na oslovení zaměstnavatele s PK připravím.
 - já, PK: únor
- Budu i nadále sledovat inzeráty v novinách a na internetu – doma nebo v agentuře. PK také.
 - já, PK: únor
- PK se mnou pojedou na schůzku na úřad práce. S panem S nebo paní Š se bude bavit o **pracovní rehabilitaci** a o možnosti dotace na moje zaměstnání.
 - PK: únor
- Já se s PK budu o pracovní rehabilitaci bavit na další schůzce v agentuře.
 - PK, já: únor
- Budu trénovat používání **infoboxu** na úřadě práce v Benešově.
 - PK, já: únor/březen
- Na schůzce v agentuře se budeme bavit o **pracovní právních věcech** – jak by měla vypadat smlouva; co je to Dohoda o provedení práce; co pro mou práci znamená, že pobírám částečný invalidní důchod, ... Během schůzky si budu dělat pár poznámek.
 - PK, já: březen
- Budu chodit na **job kluby** do agentury.
 - já: únor, březen

DATUM: 9. 1. 2006

SEPSALI: Angelika, PK

1.3.11 Karel

Uživatel s těžším mentálním postižením. Není přímo z PZ, ale plánuje rozvoj podobných dovedností.

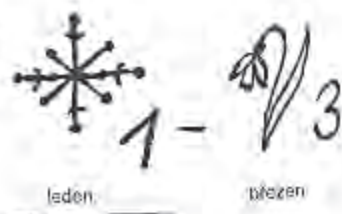
Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ obrázky a piktogramy odpovídají textu
- ➔ jasně vypíchnuté srozumitelné hlavní myšlenky



11. PLÁN - KAREL

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE
Na období: LEDEN - BŘEZEN 2007



Jméno a příjmení klienta: KAREL
Telefony: ÚSP

Kontaktní osoby - můj tým: lékař, rodina, známí...
- dluha, kavařad

- asistentka

Sociální asistent:
JANA

POPIS SOUČASNÉ SITUACE: Bydlím v ÚSP
NEMOŽNÉ SÁM DOVŘEDĚT - NEBEZPEČÍ ÚRAZY PŘI CHŮZI PO HĚSTĚ.
Dovednosti, které budu nyní rozvíjet: ...
HNA UROBNI ASISTENTKU,

1. CÍL



POMOC S ORIENTACÍ VE HĚSTĚ



+ ASISTENT

3 - BŘEZEN 07

JAK TO UDĚLÁM (KROKY)



1. PŮJDU S ASISTENTEM DO HĚSTA NAKUPOVAT.
2. MUSÍM SE POHYBOVAT BEZPEČNĚ PŘI PŘECHÁZENÍ SILNICE



ZCÍL KUCHYNĚ



ZKUSÍM PRÁCI V KUCHYNI.
MAZAT CHLEBA, ROHLÍKY.

2 - kdo - JA + ASISTENT - do kdy - BŘEZEN 3

JAK TO UDĚLÁM (KROKY)



DÍVÁM SE JAK TO DĚLÁŠ,
OSTATNÍ, POTOM ZKUSÍM JÁ.



Podpisy:

datum: 25.1.2007

POZNÁMKY A DOPORUČENÍ:

nutný doprovod, nutný dohled a pomoc asistenta při
všech činnostech.

Hodnocení po 1. měsíci:

Hodnocení po 2. měsíci:

1.3.12 Marie

První individuální plán vytvořený ve fázi hledání práce. Uživatelka s vadou zraku.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ velikost i druh písma srozumitelný pro uživatelku
- ➔ jasné období plánu
- ➔ jasně definované úkoly konzultanta i uživatelky

12. PLÁN – MARIE

Paní Marie

A) DOVEDNOSTI:

- Hlídnání objektu se psem (má vlastního hlídacího psa)
- Telefonování – příjem vzkazů
- Dobrá orientace po Praze
- Elektrotechnika – jednoduché opravy (opravila reproduktor a klávesy)
- Herpetologie (chovala hroznýše, teď chová užovky a korálovky)
- PC: 0
- Jazyky: 0

Praxe:

- Hlídačka v areálu pošty, 2000–2004, poloviční úvazek
- Vrátná a hlídačka v různých podnicích, 1990–2000 přerušovaně, brigády a poloviční úvazky
- Elektromechanička (před r. 1989), půl roku, plný úvazek

Vzdělání: ZŠ

ZP/omezení:

Čte text velikosti 16 bez lupy, mobilní telefon používá s lupou
Těžká slabozrakost, ZP, PID

B) INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PANÍ MARIE PRO OBDOBÍ LEDEN – BŘEZEN 2006

Stav: paní Marie od roku 2003 hledá práci hlídače/vrátného na zkrácený úvazek (maximálně 0,5), v lednu 2006 se rozhodla využít služeb podpory pracovního uplatnění v Agentuře PZ

Cíle:

- ✓ Sledovat nabídky prací
- ✓ Oslovit hlídací agentury
- ✓ Naučit se telefonovat na inzerát
- ✓ Uspěť při pohovoru

Úkoly pro konzultantku:

- o Dodržovat pravidla poskytování služeb Agentury PZ
- o Připravit nácvik telefonického a osobního rozhovoru se zaměstnavatelem
- o Vyhledat na internetu kontakty na nejméně pět agentur zajišťujících hlídače a strážné v Praze
- o Vybírat z pracovní nabídky inzeráty nabízející práci hlídače/vrátného a předávat paní Marii

Úkoly pro paní Marii:

- o Dodržovat pravidla poskytování služeb Agentury PZ
- o Procházet Annonci, nosit s sebou na schůzky Annonci se zatrhanými inzeráty
- o Obvolat dohodnuté kontakty (alespoň 3 týdně) a na ty odpovědět a poznamenat si průběh rozhovorů

Společné úkoly:

- o Trénovat telefonický a osobní rozhovor se zaměstnavatelem
- o Kontaktovat a navštívit nejméně pět agentur zajišťujících hlídače a strážné
- o Probírat na schůzkách možné nabídky

Datum:**Podpis klientky, podpis konzultantky:**

1.3.13 Adéla

První individuální plán vytvořený na začátku spolupráce. Jde o uživatelku s mentálním postižením.

Klady a nápady individuálního plánu:

- ➔ jasná struktura
- ➔ graficky zdůrazněné směřování od současné situace ke snům
- ➔ rozlišení velkých a malých kroků

1.3.14. Antonín

Specifický plán řešící situaci, kdy uživatel přerušuje službu. Původní plán není možné naplnit a na podrobné plánování není čas.

Klady a nápady individuálního plánu:

→ jasná stručná domluva

14. PLÁN – ANTONÍN

Můj 3. plán: Antonín Stručný

Datum: 18. 7. 2006

Kdy plán zkontroluju: v září po přerušení

Současná situace

Lékař mě doporučil v srpnu lázně, takže jsem se rozhodl posunout domluvenou práci až od září. Panu vedoucímu to nevádí, souhlasí. Než odjedu, musím si zařídit hodně věcí, takže nebudu moct do Agentury jezdit.

Úkoly

Přeruším spolupráci s agenturou do konce srpna. Poslední týden v srpnu se ozvu do Agentury. Společně zavoláme panu vedoucímu – potvrdit, že nastupuju.

Podpisy

1.4 UKÁZKY ŠABLON PRO INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Někdy se pro individuální plánování vytváří předem různé šablony, osnovy a formuláře, které je možné s uživatelem již jen vyplnit.

Výhody používání šablon:

- pomáhají strukturovat plánování
- připomínají oblasti či „kolonky“, na které se nesmí zapomenout
- šablony mohou pomoci jako vodítko zejména při vytváření prvního plánu, kdy uživatel nemá představu, co plánování znamená
- pro některé uživatele může být snazší vyplnit šablonu než psát samostatně
- šablona může zřehlednit ručně psané či výtvarně ztvárněné plány
- šetří čas – vyplnění trvá kratší dobu než vytváření nové struktury
- šetří čas – je možné použít stejnou šablonu pro více uživatelů

Nebezpečí používání šablon

- šablona může omezovat uživatele, aby se vyjádřil i k otázkám, které neobsahuje
- šablona může naopak obsahovat pro daného uživatele zbytečné „kolonky“, a tím zdržovat a odvádět jeho pozornost
- šablona, zvláště formulářová, může některým uživatelům připadat jako formalita, něco „co se musí vyplnit“
- hrozí, že pracovní konzultanti z časových důvodů a z důvodů přehlednosti pro pracovníky agentury začnou používat jednu šablonu pro všechny uživatele, čímž se ztrácí individuální forma plánu

Šablony mohou být nejrůznějšího typu. Často se jedná pouze o osnovu – seznam témat či otázek, které slouží při plánování uživateli i konzultantovi jako vodítko. Nejčastěji jsou používány šablony textového dokumentu, různé typy formulářových dotazníků a tabulek. Dobře ale mohou být použity i alternativnější šablony – různé struktury, myšlenkové mapy a obrázky, které evokují proces plánování – cesta, šipka, šlápoty. Takové šablony pak zdaleka nemusí mít formát papíru A4. Je možné využít flipchartový či jiný velkoformátový papír, nástěnky i prostorové objekty.

Příklady několika vyplněných šablon je možné nalézt mezi ukázkami individuálních plánů. Inspirace v podobě dalších nevyplněných šablon najdete v příloze 6.1

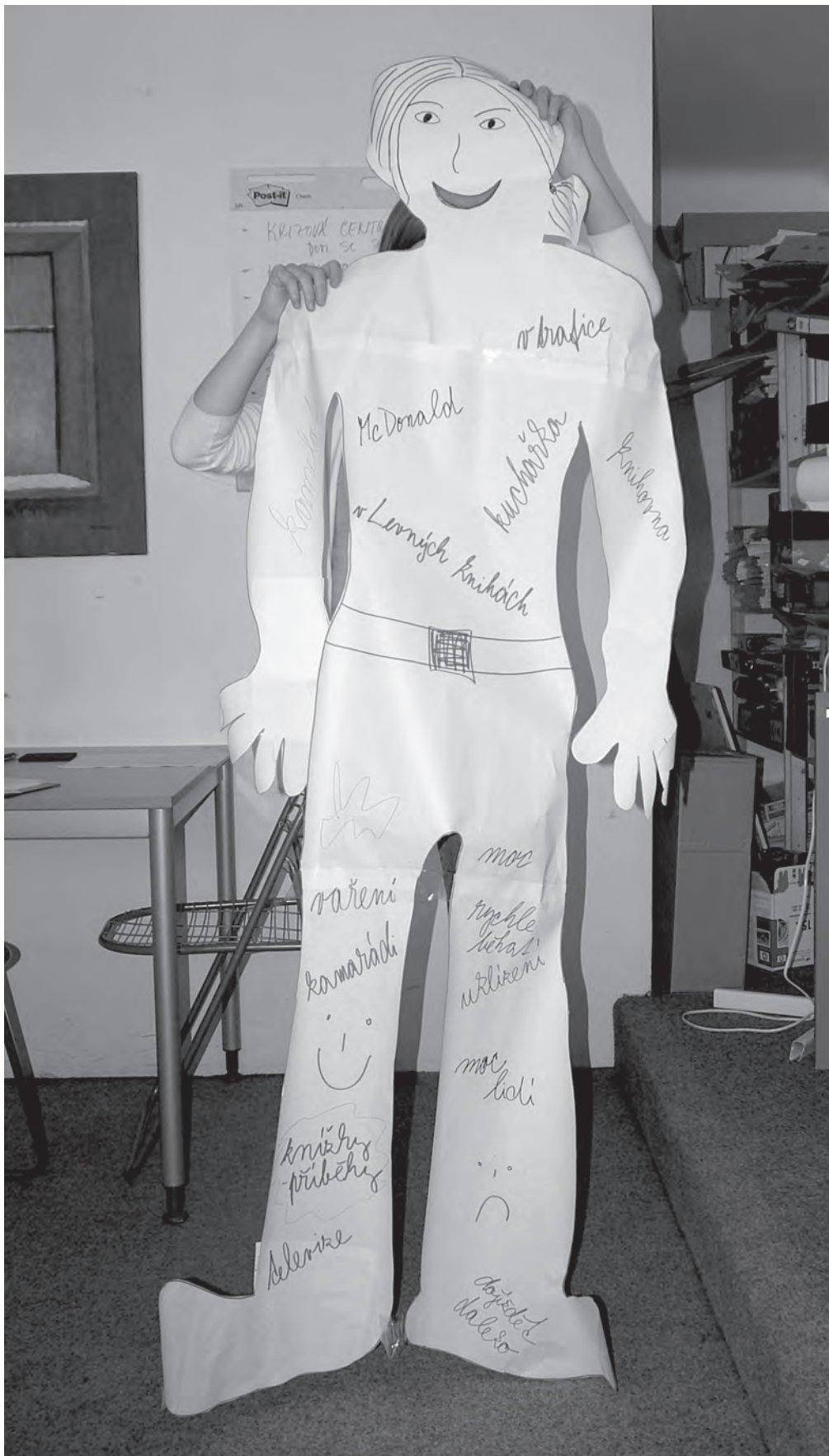
1.5 UKÁZKY ZE ZAHRANIČÍ

Na závěr kapitoly o individuálním plánování bude uvedeno několik ukázek ze zahraničí, které by měly pracovní konzultanty definitivně přesvědčit, že fantazii a kreativitě se v individuálním plánování meze nekladou. To, že plány nemusí být vždy jen papíry formátu A4, již bylo zmíněno v předchozích kapitolách. Nejrůznější kreativní techniky mohou umožnit, zvláště uživatelům s těžším postižením, pochopit proces plánování a přijmout jej za své.

Často vyvstává praktická otázka, jak alternativně pojaté plány větších rozměrů prakticky používat při předávání informací mezi pracovníky agentury, příp. jak je skladovat. K příkladům dobré praxe patří nejčastěji používání vyfotografovaných či naskenovaných verzí plánu. Další možností je přepsání informací z plánu do textové podoby, kde je ale dobré zároveň zachovat pro uživatele původní dílo, případně vložit do textové podoby i fotografii, která by jasně uživateli zachovala pro něj srozumitelnou formu plánu.



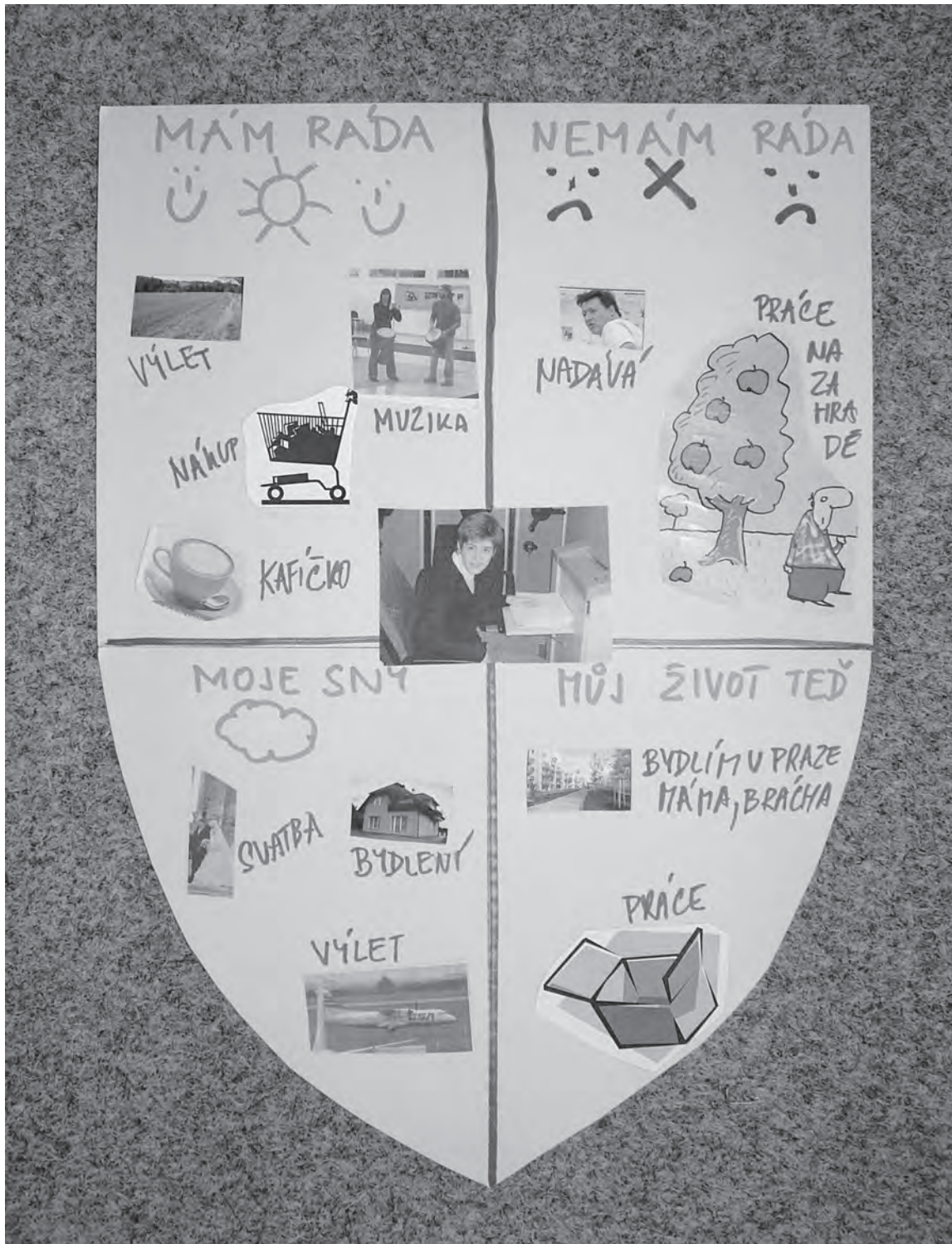
- Plán, který vychází skutečně z představ mladé uživatelky s mentálním postižením. Umožnil jí mj. vizualizovat si obsah příliš abstraktní konzultace. Po této výtvarně plánovací aktivitě nebyl problém s tím, že by uživatelka nepovažovala plán za své dílo.



- Ukázka začátku plánování. Jako první krok si uživatelka vyzdobila desky obrázky, které jí připomínají hlavní cíle služby (najít práci u dětí či v kuchyni, naučit se s mobilem). Zdrojem obrázků byly různé časopisy a prospekty, které si procházela. Konkrétní akční plány si pak postupně řadila do desek. Umožnilo jí to sledovat pokrok a připomínat si vzdálené cíle.



➔ Ukázka úvodu plánování (osobní profil) – vytváření „štitu“. Uživatel spolu s konzultantem, příp. dalšími osobami, diskutují nad šablonou štitu a doplňují informace (pisemně i obrázkově) do čtyř kolonek (Co mám rád, Co nemám rád, Jaký je můj současný život a Mé sny – Co bych chtěl dosáhnout). Do středu štitu je možné umístit fotografii uživatele, aby se uživatel se svým osobním profilem více ztotožnil.



1.6 PODĚKOVÁNÍ

Poděkování patří všem organizacím, které se o své příklady podělili s ostatními.

Rytmus

Formika

Duha

Asistence

Slezská diakonie

Elim Vsetín

Agentura Pondělí

Agentura Osmý den

ČUPZ

Speaking UP (Velká Británie)

V plánech jsou použity obrázky z databáze Change Picture Bank. (www.changepeople.co.uk) a programu pro alternativní komunikaci Altík (www.petit-os.cz/altik_popis.htm)

Vzhledem k drobným úpravám a anonymitě uživatelů není uvedeno autorství u jednotlivých plánů.

Další zdroje:

http://www.circlesnetwork.org.uk/what_is_person_centred_planning.htm

<http://www.inclusion.com/planningtools.html>

2. PŘIROZENÁ PODPORA V PODPOROVANÉM ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

2.1 PŘIROZENÁ PODPORA VE STANDARDECH KVALITY PZ

Přirozená podpora na pracovišti je zakotvena v následující části Standardů kvality PZ vydaných Českou unií PZ.

Standard č. 7 Podpora se orientuje na rozvoj tzv. přirozené podpory na pracovišti.

7.1. Součástí podpory je hledání spolupracovníků, kteří mohou znevýhodněnému pracovníkovi pomáhat zvládnout pracovní úkoly a další související dovednosti.

Vysvětlení kritéria: Smyslem kritéria je posílit míru sociálního začlenění uživatele a stabilitu pracovního místa. Vychází se z představy, že pokud uživatel bude mít na pracovišti blízkého kolegu, který bude schopen a ochoten mu v případě potřeby pomoci, zvýší se tím pravděpodobnost, že si místo udrží. Navíc se tím posílí kontakty mezi pracovníkem – uživatelem PZ a ostatními členy pracovního týmu.

2.2 CO JE PŘIROZENÁ PODPORA

Přirozená podpora na pracovišti je důležitou součástí podporovaného zaměstnávání (PZ) a její vyhledávání a zajišťování je významnou dovedností pracovního konzultanta i asistentů. Možnosti přirozené podpory může konzultant zjišťovat již při analýze pracoviště pozorováním vztahů a organizace práce na pracovišti, při analýze pracovních činností a dále po vytvoření pracovního místa. Přirozenou podporu na pracovišti je potřeba odlišit od přirozenosti podpory asistentů a konzultanta, jak je uvedena v obecné části metodiky¹.

Dá se předpokládat, že uživatel, který potřebuje intenzivní individuální podporu, může i při co největší možné samostatnosti a co nejméně omezujícím prostředí nějakou podporu potřebovat i po skončení služby. Takovou funkci plní přirozená podpora a čím dříve se na pracovišti začne rozvíjet, tím dříve, snadněji a kvalitněji může dojít ke skutečnému sociálnímu začlenění podporovaného pracovníka na pracovišti.

Přirozenou podporu na pracovišti mohou představovat lidé, ale také různé věci na pracovišti, uspořádání pracoviště a organizační prvky. Zaměstnanci na pracovišti mohou sami projevit zájem o nového spolupracovníka, nebo je o podporu může požádat zaměstnavatel, obvykle po dohodě s pracovním konzultantem. Druhý typ přirozené podpory, tedy využití uspořádání pracoviště, může být velmi různorodý a je potřeba citlivého pozorování prostředí a chodu pracoviště, aby pracovní konzultant, asistent i sám klient mohli prvky této podpory rozeznat a využít. Může jít nejen o vyhledávání těchto prvků, ale také o jejich doplnění na pracovišti, což se blíží úpravám pracoviště a pracovních činností. Například v případě, že klient nerozeznává hodiny a tedy se podle nich nemůže orientovat a musí pravidelně jít vzhledem k cukrovce, na svačinu v 10 hodin můžeme použít „pomůcku“ z chodu pracoviště. Vypozorovali jsme, že před desátou hodinou vždy do místnosti přijde zřízenec s novými obálkami a složí je. V tuto dobu si může klient vyndat svačinu.

S ohledem na skutečné sociální zapojení je třeba již při výběru pracoviště přihlížet k tomu, jaké jsou na tomto pracovišti možnosti přirozené podpory a právě přirozená podpora by měla být jedním z prvních témat v rozhovoru konzultanta se zaměstnavatelem a zaměstnanci.

Po nalezení přirozené podpory spočívá role konzultanta ve spolupráci se zaměstnanci, kteří na pracovišti uživatele provázejí, a v poskytování podpory těmto zaměstnancům. Zaměstnanci mohou uživatele PZ podporovat při učení se a upevňování si pracovních dovedností potřebných k vykonávání práce, orientaci na pracovišti, seznámení se s provozem a dalšími zaměstnanci. Dále mohou pomáhat s porozuměním pokynů nadřízených, pravidel a zvyků, které se na pracovišti uplatňují, při vzájemné komunikaci, spolupráci, sdílení pracovních úkolů, ale také při sdílení mimopracovních zájmů.

¹ Přirozenost podpory – Souhrnná metodika PZ, Rytmus, 2005, str. 52.

2.3 SLEDOVÁNÍ SPOKOJENOSTI

Pracovní konzultant by měl zajistit, aby zaměstnavatel věděl, koho má kontaktovat v případě, že bude potřebovat radu, informaci nebo intervenci. Organizace by měla vytvořit efektivní systém podpory pro všechny dotazy zaměstnavatelů.

Navíc potřebuje konzultant vytvořit systém monitorující situaci na pracovišti. A to prostřednictvím:

- ➔ Návštěv na pracovišti
- ➔ Telefonátem
- ➔ Formálním setkáním
- ➔ Setkáním mimo pracoviště

Je třeba pravidelně sledovat spokojenost:

- ➔ uživatele s jeho prací a službami agentury
- ➔ zaměstnavatele se zaměstnancem a se službami agentury

Spokojenost uživatele

Sledování spokojenosti zaměstnance by mělo být součástí každého setkání s konzultantem. Konzultant se může ptát, jak se zaměstnanec cítí s ohledem na různé aspekty práce nebo může být pravidelně distribuován strukturovaný dotazník za účelem zjištění spokojenosti.

Je-li zaměstnanec nespokojený, je potřeba přehodnotit individuální plán a hledat práci, která lépe splňuje předpoklady.

Spokojenost zaměstnavatele

Mnoho zaměstnanců sleduje běžně výkony svých zaměstnanců. Pracovní konzultant by měl podpořit zaměstnavatele, aby stejným způsobem sledoval uživatele. Není-li možné použít běžné hodnocení, může být nadřazený požádán o zhodnocení uživatele ve stanovených intervalech. Hodnocení je potom třeba s uživatelem projednat. Konzultant by také neměl zapomenout na zjišťování spokojenosti zaměstnavatele se službami agentury.

2.4 PŘÍKLADY PŘIROZENÉ PODPORY

Následuje několik příkladů z české a americké praxe. Více o přirozené podpoře jako o nástroji sociálního začleňování se dozvíte v příloze 6.2 a 6.3.

2.4.1 Honza

Honza pracuje druhým rokem v jednom gymnáziu v Praze. Je to gymnázium přímo v místě bydliště, okolo kterého Honza celý život chodil a kterého si vážil, a znal dopředu jeho dobrou pověst jako jednoho z nejlepších pražských gymnázií.

Přirozená podpora se začala projevovat od prvních kontaktů se zaměstnavatelem. Smlouvu s Honzou podepsali již v květnu, ačkoliv nastupoval až v září. Dokonce to tehdejší paní ředitelka sama navrhla, aby měl Honza klidné prázdniny. I v dalších zdánlivě nepodstatných záležitostech vyšli v gymnáziu vstříc. Například zatímco všichni zaměstnanci dostávají mzdu na účet, Honza si ji vyzvedává v hotovosti, jak si přála jeho rodina. Je to zdánlivě banální, ale Honzu nikdo nepřesvědčoval a rozhodnutí nechali jen na něm, ačkoliv paní, která má mzdy na starosti, musí jenom kvůli tomu speciálně chodit do banky.

Každodenní podpory se Honzovi dostává ze strany správce počítačové sítě, s kterým pracuje v jedné místnosti. Na začátku sdělil Honzovi, že se na něj může kdykoli obrátit a to nejen v případech, kdy si nebude s něčím vědět rady. Honza toho využívá a navíc ve chvílích, kdy správce sítě pracuje někde v budově, může mu to Honza oplatit tím, že vyřizuje vzkazy a informuje návštěvy.

Další Honzovou oporou jsou studenti, zejména jeden z nich, který se hned v úvodu zapojil a o přestávce pomáhá Honzovi přemístit stoh knih, které jsou k zapsání do databáze. V počátečním období tento student také přinášel Honzovi z jídelny obědy, ale když se Honza víc rozkoukal, začal chodit do jídelny k učitelskému stolu.

Honza je zapojen do všech akcí, které se během roku dějí, spoluprožívá přijímací zkoušky, účastní se maturitního plesu, dostává dárky i obdarovává před Vánoci. Právem se může považovat a je považován za součást týmu gymnázia a všichni se k němu tak i chovají.

Nejcennější podpory se dostalo od nového ředitele školy, který Honzovi navrhl speciální odměnu za skvěle vykonanou práci a výslovně Honzu ujistil, že v gymnáziu s ním počítají i do dalších let a že jsou moc rádi, že tam je.

Místo kontaktoval pracovní konzultant v době, kdy se společně zaměřili při hledání zaměstnání na zaměstnavatele v místě bydliště. Na první schůzku s ředitelkou školy šel konzultant. Domluvil společnou návštěvu gymnázia a ujistil ředitelku, že Honza bude mít podporu takovou, aby se postupně naučil a zvládl dovednosti k práci potřebné.

Honza, ředitelka školy, správce počítačové sítě a pracovní konzultant na společné schůzce upřesnili pracovní náplň. Dále s ředitelkou gymnázia dohodli formu pracovního úvazku, mzdu a termín nástupu do zaměstnání. Honza obdržel dotazník a za pomoci rodiny si sehnal vše potřebné. K podpisu smlouvy došlo na další společné schůzce, kde se i domluvilo, že Honza nastoupí do zaměstnání koncem srpna ještě před začátkem školního roku, aby si mohl vyzkoušet práci s databází nanečisto. Během těchto zkušebních dní vymyslel Honza s konzultantem ideální umístění pracovního stolu v knihovně. Návrh byl přijat a realizován.

Podpora byla dále směřována na zvládnutí zápisu do databáze, s čímž Honzovi pomáhal pracovní asistent i během prvních dnů školního roku, kdy již docházelo k vypůjčování knih. Honza program zvládl rychle a dál se muselo dohlížet na to, aby byly zápisy bez chyb. Po několika týdnech se podařilo i toto zvládnout a Honza přestal podporu potřebovat.

V samém úvodu ještě seznámil konzultant Honzu s jedním ze studentů, který se nabídl, že bude pomáhat s nošením knih a s obědy. Honza dál docházel na konzultace a s konzultantem byl i během týdne v kontaktu mailem a telefonicky. Po dvou měsících přišel Honza s tím, že již vše zvládá sám a že se cítí v zaměstnání velice dobře. Poslední, s čím chtěl pomoci, byla návštěva u nového ředitele, během které byla domluvena další spolupráce.

(Příklad z o. s. Asistence)

2.4.2 Klára

Klára, mladá žena s mentálním postižením, pracuje v mateřské škole jako uklízečka na zkrácený úvazek 15 hodin týdně. Součástí její práce je i příležitostná výpomoc s oblékáním dětí, atp.

Již u vstupního pohovoru bylo jednání velmi vstřícné. Přístup paní ředitelky byl velmi pozitivní, nepůsobil však „protektivně“, ochranně. Od počátku jednala s Klárou otevřeně, pracovní záležitosti s ní probírala přímo, snažila se nevyužívat při jednání prostředníka (asistenta, konzultanta). Bylo dokonce nepsaným pravidlem, že se Klára v průběhu dopoledne, když bylo volno, sešla s paní ředitelkou „na cigaretku“ či „kávičku“. Tyto okamžiky sloužily často i k vyřešení formálnějších otázek (dovolené, náplně práce, ...).

Hned v úvodu, na začátku školního roku, se Klára zúčastnila neformálně působící porady, kde se seznámila s ostatními zaměstnanci. Ti ji přijali jako běžného zaměstnance, na kterého se mohou v případě potřeby obracet.

Přímá nadřízená Kláry školnice Petra, která s ní projednávala technické záležitosti, předávala Kláře instrukce jasným, srozumitelným způsobem a pozitivní formou. Zároveň ale vyžadovala důsledné plnění povinností. V případě potřeby, objevil-li se nějaký problém, se mohla Klára na Petru průběžně obracet osobně nebo písemnou formou (sešit vzkazů a připomínek). Petra tak od Kláry získávala i zpětnou vazbu o tom, co chybí, co je potřeba opravit, aj.

S Petrou si Klára, stejně jako s většinou ostatních zaměstnanců tykala. Na pracovišti panovala velmi pozitivní neformální atmosféra. Bylo naprosto běžné, že paní učitelky (paní ředitelku nevyjímaje) s Klárou v době volna poseděly a pohovořily o běžných, každodenních záležitostech. Jedna paní učitelka dokonce zavítala ke Kláře na odpolední neformální návštěvu.

V průběhu prvních měsíců působení ve školce se Klára začala intenzivněji stýkat i s kuchařkami v kuchyni školky, s nimiž si velmi dobře rozuměla. Sama, z vlastní iniciativy, začala vypomáhat v okamžicích volna s přípravou svačín a obědů.

Příkladem přirozených, neformálních kontaktů byly i společné akce mimo pracovní dobu. Spolu se svou maminkou se Klára zúčastnila například „Svatomartinské slavnosti“, což byla neformální akce školy, při jejíž přípravě, nad rámec svých povinností, vypomáhala.

(Příklad z agentury PZ Rytmus)

2.4.3 Toulcův dvůr – příklad spolupráce se zaměstnavatelem

Od září 2006 spolupracuje sdružení Asistence se sdružením SRAZ na realizaci praxí pro studenty Jedličkova ústavu. Sdružení SRAZ působí v Toulcově dvoře, zabývá se vzdělávacími a volnočasovými aktivitami pro děti a mládež a pořádáním akcí pro širokou veřejnost. Studenti si zde mohou vyzkoušet práce u koní, na zahradě a administrativní práce. V současné době dochází do Toulcova dvora dva studenti jednou týdně a jeden jednou za čtrnáct dní a všichni využívají pomoc asistenta. Zaměstnanci sdružení SRAZ se na sdružení Asistence obrátili s prosbou o uspořádání krátkého kurzu týkajícího se komunikace s lidmi s postižením, který by jim pomohl v jejich práci

s nimi. Dvě pracovnice sdružení Asistence připravily pro několik zaměstnanců dvoudenní seminář. Seminář obsahoval teoretické informace a zároveň praktická cvičení, v rámci nichž si mohli zaměstnanci vyzkoušet různé role (člověka s postižením, asistenta). Cílem tohoto setkání bylo předat informace, které pracovníkům pomohly pochopit chování a způsoby komunikace studentů. Zrealizovali jsme tak první setkání konzultantů s více pracovníky zaměstnavatele. Zjistili jsme, že setkání tohoto typu jsou vítaná a velice užitečná pro obě strany.

(Příklad z o.s. Asistence)

2.4.4 Robert

Robertovým snem byla práce na počítači. Po nějaké době, kdy spolu s pracovní konzultantkou hledal práci, narazil na softwarovou firmu ve Vršovicích, která hledala člověka s postižením na pozici pomocného administrativního pracovníka.

Robert poslal životopis, absolvoval pohovor a další týden nastupoval. Ihned mu byla nabídnuta pracovní smlouva na dobu neurčitou. Robert tedy začal pracovat 2. 11. 2006. Slečna, která Roberta přijímala a má ho na starost, zaslala všem spolupracovníkům e-mail, že mají nového kolegu, který hůře chodí. Z toho důvodu ostatní požádala, aby se za Robertem chodili seznamovat do jeho kanceláře. A opravdu, kdo šel okolo, tak se zastavil a s Robertem se seznámil. Se všemi si začal rovnou tykat.

První pracovní den měl Robert přichystanou pracovní plochu, připravené heslo do počítače a byla tam také osoba, která Robertovi vysvětlila práci. Robert také hned dostal firemní tričko, což ho moc potěšilo. Bylo vidět, že ve firmě chtějí, aby byl Robert jedním z nich. S Robertem chodila do práce asistentka dva měsíce. Po dvou měsících sama firma požádala, aby s Robertem asistentka do práce nechodila s tím, že když bude Robert něco potřebovat, sami mu poradí nebo pomohou.

Bylo mu nabídnuto, že když bude potřebovat, kdykoliv mu pomohou s uvařením čaje nebo přípravou oběda a také mu ho donesou na stůl, protože to Robertovi dělá problémy.

Robertovi nevyhovovala židle, kterou již má jinou a je s ní spokojený. Potřeboval také ergonomickou podložku pod myš, kterou mu také zajistili a zprostředkovali i její koupi Robertovi domů.

Robertovi také udělalo radost, že byl pozvaný na vánoční večírek. Všichni zaměstnanci si s sebou mohli na večírek někoho přivést. Robert vzal maminku.

Robert jezdí do zaměstnání sám. V zimě mu bylo nabídnuto, že někdo ze spolupracovníků pro něho přijde na zastávku a doprovodí ho do práce. Jedna z jeho kolegyně jezdí dokonce ze stejné části Prahy jako Robert, proto jeden čas v zimě jezdili spolu.

Robertovi se v práci líbí a chodí tam rád. Je v kolektivu mladých lidí, se kterými si rozumí a dělá práci, která ho baví.

(Příklad z o. s. Asistence)

2.4.5 Soňa

Soňa je mladá dívka, kterou ve dvanácti letech porazilo auto. Chodí za pomoci hole a má potíže s krátkodobou pamětí, plánováním a s plynou komunikací. Soňa v červnu roku 2005 zakončila praktickou školu. Dlouho se rozmýšlela, zda zůstane doma nebo půjde pracovat. Nakonec se rozhodla pro službu podporované zaměstnávání v o. s. Asistence. Chtěla zkusit nějakou administrativní práci v kanceláři. Docházela každý týden na konzultace, kde se věnovala vyhledávání inzerátů a oslovování různých firem. Po nějaké době se zúčastnila pracovního pohovoru v nakladatelství, kde ji přijali na zkoušku do recepce. Soňa zde pracovala po dobu jednoho měsíce. Na recepci kromě rutinních činností (otvírání dveří, přebírání a třídění pošty, centrální zatahování rolet), které Soňa zvládala skvěle, vznikaly nepředvídatelné situace, které neuměla správně vyhodnotit. Na tomto pracovišti však nebyl nikdo, kdo by Soňu v práci podpořil a asistenta tam odmítli. Smlouvu Soňe tudíž neprodloužili. Hledala s konzultantkou dál, až dostala nabídku ze Střední průmyslové školy stavební, kam by rádi přijali na recepci člověka s postižením. Soňa absolvovala pohovor, kde se hned domluvilo, že nastoupí na recepci poslední týden v srpnu. Měla týden na to, aby se s pomocí konzultantky a přirozené podpory na pracovišti zaučila. Soňa měla od vedoucí jasně dané instrukce, a tak přesně věděla, jak má v určitých situacích postupovat. Se Soňou se na recepci střídal starší pán, který byl nadšen, že může zaučovat někoho nového. Rolí konzultantky bylo spíše pozorovat situaci a pokud bylo třeba, doplnit potřebné informace. Konzultantka chodila se Soňou do práce po dobu tří dnů. Soňa trénovala hlavně trasu do práce a učila se naplánovat si celý pracovní den. V samotné práci pomáhali Soňe všichni zaměstnanci školy, se kterými se denně setkávala – vrátný, uklízečka, šatnářka, správce budovy, hospodářka a pan zástupce ředitele. Spolupracovníci pomohli Soňe zaříditi si obědy a pomáhají jí každý den v jídelně s táčem, který by Soňa sama neunesla. Soňa již nepotřebuje podporu konzultantky a tak nyní ukončuje službu podporované zaměstnávání.

(Příklad z o. s. Asistence)

2.4.6 Bob

Bob absolvoval Speciální učiliště pro žáky s více vadami, obor pomocný zahradník. Když se podařilo najít zaměstnání na farmě v jednom pražském ekologickém sdružení, potřeboval asistenci na pracovišti po celou pracovní dobu. Měl za úkol vypomáhat při péči o drobná hospodářská zvířata. Nejdříve se musel naučit, jaké pracovní náčiní má používat a kde je uloženo a následně potom samozřejmě jednotlivé pracovní postupy. Také bylo potřeba, aby se osamostatnil při vyřizování běžných pracovních záležitostí – přebírání výplaty, placení obědů, zařizování neschoopenky a dovolené. To tedy patřilo k dalším úkolům pracovní konzultantky a asistentů.

V průběhu poskytování služeb vyšlo najevo, že v některých oblastech nebude možné, aby se Robert zcela osamostatnil. Pokud nastaly komplikace, například mu utekla mláďata z ohrádky, nebo když nevěděl, jakou práci má dělat po dokončení zadaného úkolu, neuměl takovou situaci sám vyřešit. V takovém případě se jej pracovní asistent snažil naučit vyhledat nejbližšího spolupracovníka a říci si o pomoc. To však nebylo reálné – provoz na farmě vyžaduje, aby byli pracovníci operativně tam, kde je třeba, navíc je třeba přizpůsobit se potřebám chovaných zvířat. Robertovi dělalo potíže kolegu vyhledat, a pokud se mu to podařilo, nezvládl vysvětlit, jaká situace nastala. Někdy bylo nutné, aby uprchlá zvířata pochytil asistent, aby nedošlo ke škodě na majetku farmy.

Pracovní konzultantka proto požádala Robertovy nejbližší spolupracovníky a přímé nadřízené, aby se zúčastnili společné schůzky, na níž měl být vytvořen další individuální plán směřující k udržení místa.

S Robertem byla domluvena, že situaci vysvětlí ona, protože Robert měl problémy se slovním vyjadřováním. Sdělili jsme tedy pracovníkům, jaké má nyní Robert potíže. Pracovníci se nejdříve domnívali, že systém „až bude problém, někomu to řeknu“, funguje. Bylo tedy nutné vysvětlit, jak je tomu doopravdy. Poté Robertovým kolegům a nadřízeným navrhla řešení, při kterém by mohl Robert zůstat užitečným pracovníkem, což ovšem vyžadovalo zapojení jeho okolí. Robert bude pracovat jen u zvířat, která nemají tendenci utíkat (např. drůbež, dospělí králíci), a na práci u prchajících mláďat mu přijde na 15 minut pomoci kolega Jiří. Bylo domluveno, že o tomto opatření budou všichni pracovníci farmy informováni a Jiřího uvolní. Nadřízení s tímto opatřením souhlasili. Dále bylo domluveno, jak budou postupovat, když nebude Jiří z nějakého důvodu v práci – ráno před rozdělením úkolů určí jeho náhradníka. Posledním opatřením bylo, že Jiří (popřípadě náhradník) jednou za dopoledne zajde za Robertem a zjistí, zda je vše v pořádku. Celkový nárok na zaměstnavatele bylo tedy cca 25 minut denně. Aby nedošlo k nadměrnému zatížení Jiřího, domluvili jsme se na „testovacím provozu“ po dobu jednoho měsíce, který po jeho uplynutí společně zhodnotíme na plánovací schůzce. Bylo smlouveno, že pokud toto nebude fungovat, pokusíme se pro Roberta vytipovat vhodnější práci na tomto nebo i jiném pracovišti.

Ukázalo se, že tato podpora není pro zaměstnavatele zatěžující, a že je možné ji dlouhodobě poskytovat. Vždy jsme spolupráci hodnotili společně s Robertem, Jiřím a nadřízenou pracovnící. Byly potřeba ještě 2 schůzky po cca 20 minutách v intervalech po 2–3 měsících. Před vypršením 2 let Robertovy účasti v programu již bylo místo stabilizováno a jak Robert, tak i zaměstnavatel byli se situací na pracovišti spokojeni. Spolupráce s naší organizací mohla být tedy bez problémů ukončena.

(Příklad z o. s. Formika)

2.4.7 Leroy

Leroyovi je 25 let. Je to mladý muž s hezkým úsměvem. Po skončení školy chodil do denního centra a bydlí v pečovatelském domě. Leroy má quadruplegii, na podkladě dětské mozkové obrny a špatně vidí na jedno oko. V jeho zdravotní dokumentaci je zaznamenána mentální retardace, ale lidé, kteří ho znají, s touto klasifikací nesouhlasí. Leroy komunikuje tak, že říká jedno nebo dvě slova, která mohou být srozumitelná ze souvislosti, výrazem tváře, gesty a s použitím pomůcky Touch Talker. Leroy používá elektrický vozík, na jehož ovládání může použít ukazováček a palec pravé ruky.

Když Leroyovi v denním centru nabídli možnost pracovat, souhlasil a vyjádřil zájem o práci s počítači. Získal práci na 20 hodin týdně v místní právnické univerzitní knihovně. Vkládá data do počítače a označuje nové knihy a časopisy.

Leroy získal práci a začal pracovat s podporou konzultanta, ale také s přirozenou podporou z vnitřních zdrojů zaměstnavatele. Ředitel agentury, která poskytovala Leroyovi služby, se znal s ředitelem knihovny. Ředitel knihovny měl syna s postižením, který bude také potřebovat služby v oblasti zaměstnávání. Tento ředitel podporoval Leroyovi spolupracovníky v tom, aby se o něho zajímali a aby jej pokládali za platného člena týmu. Zaměstnanci si pomáhali navzájem a pomáhali i Leroyovi. Plánovali s ním podporu, kterou potřeboval, a dále rozšiřování pracovních úkolů a zodpovědnosti.

Leroy měl svou práci velmi rád nejen proto, že měl rád počítače, ale také proto, že měl rád kontakt se svými spolupracovníky a se studenty. Líbilo se mu také to, že bydlel nedaleko knihovny. Zdá se, že univerzitní atmosféra a prostředí právnické knihovny dobře působily na Leroyovo sebevědomí.

Při počátečních kontaktech s ředitelem knihovny Leroyův konzultant domlouval možnost ustanovení jednoho zaměstnance knihovny, aby jej učil, co má dělat a provázal ho během pracovní doby. Ředitel byl přesvědčen, že jeden ze zaměstnanců bude zvláště dobrá osoba pro tuto roli. Zaměstnanec s tím souhlasil a s počáteční podporou konzultanta pomáhal Leroyovi svléknout a obléknout si kabát a odložit a nasadit si klobouk při příchodu a odchodu, sledovat hodiny, připravit a uklidit si pracovní místo, kompletovat jednotlivé pracovní úkoly, jít na oběd a z oběda a umýt se po obědě. Odchod tohoto podporujícího spolupracovníka byl impulsem k tomu, aby se způsob podpory změnil. Aby mohla být podpora Leroyovi poskytována během celé pracovní doby na různých místech pracoviště a aby se snížil nárok na jednoho zaměstnance, navrhl konzultant zapojit do pomoci Leroyovi více spolupracovníků. Leroy zatím všechny zaměstnance neznal, proto si tedy nemohl mezi nimi vybrat. Jako podporující spolupracovníci byli vybráni ti, kteří mu byli v situacích a na místech, kde potřeboval pomoci, nejbliže. Konzultant docházel na pracoviště a monitoroval situaci. Leroy se seznámil s více spolupracovníky a měl s nimi v průběhu práce více kontaktů, dokonce s jedním z nich navázal velké přátelství.

Pracovní konzultant se radil se spolupracovníky, jaké provést úpravy, které by Leroyovi pomáhaly plnit pracovní úkoly. Spolupracovníci navrhli nový program pro Leroyův Touch Talker, aby mu lépe rozuměli.

(Příklad z americké metodiky)

2.4.8 Ted

Ted je dobře oblečený 22letý mladý muž. Pohybuje se a mluví rozvážně, někdy trvá několik minut než slovně odpoví na otázku. Ted je autista. Když ukončil školu, pracoval v chráněné dílně, kde byl považován za neschopného práce na otevřeném pracovišti. Tedův case manager mu navrhl účast v novém projektu. Pracovní konzultantka projektu navrhla Tedovi práci v menším podniku, který prodával počítače a dělal k nim instrukční kupony. Pracovníci byli tak zaměstnáni, že někdy připravovali kupony večer doma. Pracovní konzultantka byla přesvědčená, že tato malá společnost bude pro Teda dobrá. Získala dovolu k provedení analýzy práce a případnému vyjednání práce na 20 hodin týdně. Tedův pracovní úkol byl zkontrolovat text kuponů a připravit je k tisku.

Tedova konzultantka se seznámila se zaměstnavatelem, když pracovala na úpravách počítače pro jiného klienta agentury. Zjistila, že vedoucí podniku má zkušenosti ze setkání s člověkem s autismem a že má hezké vztahy se svými zaměstnanci. V průběhu svých předchozích návštěv se konzultantka s pracovištěm dobře seznámila.

Pracovní konzultantka od začátku spolupráce docházela za Tedem do chráněné dílny, kde se ho snažila co nejvíce poznat. Poznávala jej také při různých situacích a na odlišných místech, což bylo pro ni významnější než použití testů.

Ted při své práci uplatňoval a rozvíjel svoji schopnost zaměřeni na detaily. Velmi vhodné pro něj bylo, že na pracovišti byl stabilní malý počet zaměstnanců a dobré vztahy mezi nimi.

Konzultantka s vedoucím podniku upravili pracovní postup při kontrole kuponů tak, aby mohl práci vykonávat v pomalejším tempu. Vedoucí navrhl uživatelský program v PC, který mohl Ted pomocí zvláštního tlačítka zastavit kdykoliv, když potřeboval více času a poté jej opět spustit. Tedův vedoucí a jeho spolupracovníci od začátku pokládali Tedovo zaučení za svoji zodpovědnost. Tedova konzultantka se s vedoucím setkávala dříve, než do zaměstnání nastoupil. Později byla se zaměstnavatelem v kontaktu, aby se ujistila, zda všechno dobře pokračuje. Zaměstnavatel ani Ted nevyžadovali přímou podporu. Zaměstnavatel již měl předchozí zkušenost s úpravou počítačového programu pro člověka s autismem.

(Příklad z americké metodiky)

2.4.9 Ian

Ian je přátelský člověk, kterému bude brzy třicet let. Mluví v jednotlivých slabikách, které jsou zpočátku těžko srozumitelné. Ve zdravotní dokumentaci má zaznamenánu hlubokou mentální retardaci. Po několika letech v chráněné dílně získal ve spolupráci s agenturou pro podporované zaměstnávání práci ve společnosti, která vyrábí plastové obaly. Po šesti měsících lanova zaměstnání společnost změnila postup práce v úseku, ve kterém Ian pracoval. Ředitel se rozhodl, že Ianovi dají jinou práci, protože je spolehlivý a zodpovědný. Vytvořili pro něj nové místo

S Ianem zpočátku pracovala pracovní konzultantka. Když nácvik pracovních dovedností dobře pokračoval, začala se aktivně zajímat o Ianovi spolupracovníky. Začínala s nimi rozhovory, dozvídala se různé věci o jejich rodinách, zájmech a práci. Všimla si, když měly pracovnice nový účes, něco nového na sebe, když třeba některá zhubla. Sdělovala to všechno Ianovi. Jejím cílem bylo získat důvěru Ianových spolupracovníků a pomoci mu navázat s nimi přátelské vztahy.

Konzultantka také mluvila se spolupracovníky o Ianovi. Zdůrazňovala jeho zájmy, které by mohl sdílet s ostatními. Například jim řekla o tom, že si Ian šetří vydělané peníze, aby si mohl koupit stereo systém. Když se spolupracovníci dozvěděli více o Ianovi, začali s ním více komunikovat. Konzultantka tyto vztahy sledovala a když se jí zdálo,

že někdo zatím váhá, snažila se kontaktu napomoci. Zároveň konzultantka začínala připravovat soupis toho, s čím by mohli spolupracovníci lanovi v budoucnu pomáhat. Například se zeptala jedné spolupracovnice, jestli by mohla kontrolovat jednu konkrétní pracovní činnost, při které se mohly dělat chyby a těžko se napravovaly. Po nějakém čase se mezi touto spolupracovnicí Tinou a lanem rozvinulo blízké pracovní přátelství. Když došlo k tomu, že lanovi byla rozšířena pracovní náplň, společnost navrhla, aby Tina při svých vlastních pracovních povinnostech na lana dohlížela. Aby vždy věděla, že lan je tam, kde má být v průběhu celé pracovní doby, a aby mu pomáhala řešit případné problémy.

Konzultantka se pak domlouvala s Tinou a ředitelem společnosti, co by ještě společnost od ní a od agentury potřebovala. Občas pracoviště navštívila, někdy si domluvila schůzku v kavárně. Společnost už postupně žádnou spolupráci s agenturou nepotřebovala. Jednou konzultantka zjistila, že se lanovi spolupracovníci před ní snaží zatajit, že si lan ne vždy uvědomí, že nedokončí svoji práci. Snažili se, aby se to nedozvědělo vedení, aby lana nestihl disciplinární trest, který by v případě, že nedokončí práci, stihl ostatní pracovníky.

(Příklad z americké metodiky)

2.4.10 Kevin

Kevin je bystrý a inteligentní 36letý muž. V jeho sociální a zdravotní dokumentaci bylo napsáno, že nemůže pracovat na otevřeném trhu práce, protože je nevidomý a má záchvaty, které jsou jen částečně ovlivněny medikací. Následkem tohoto vyjádření strávil 8 let v chráněné dílně. Když začal pracovat na otevřeném trhu práce, měl dvě práce v telemarketingu, o které přišel pro nedostatečný výkon a proto, že vzhledem k silné medikaci usínal během pracovní doby.

Po změně medikace Kevin znovu uvažoval o práci a chtěl opět zkusit telemarketing. Z inzerce v novinách věděl, že jedno místo, kde pracoval, je stále volné. Znal zde dobře jak zaměstnance, které měl rád, tak i prostředí na tomto pracovišti. Oslovil proto zaměstnavatele a domluvil si pohovor. Od doby, kdy tam předtím pracoval, se změnila práce s počítači. Měly nyní automatický hlasový výstup a nebylo už tedy potřeba mít jména a telefonní čísla v Braillově písmu. Byl přijat na 20 hodin týdně za 5,60 dolarů za hodinu. Mohl si také domluvit svoji pracovní dobu podle toho, kdy byl nejvíce bdělý.

V tomto případě se jako přirozená podpora uplatnila skutečnost, že Kevin zaměstnavatele, zaměstnance a prostředí již znal. Zaměstnavatel Kevina dobře přijal, protože ho měl rád a věřil, že s novým počítačovým systémem bude Kevin úspěšný. Kevin také věděl, že jeden ze zaměstnanců chodí do stejného kostela jako on sám. Tento spolupracovník večer pro Kevina přepisoval jména a čísla nových předplatitelů. Kevinovi to umožnilo pracovat samostatně a bez pomoci někoho z agentury, což vedlo ke sblížení mezi ním a tímto spolupracovníkem. Za přepisování mu platil. Velmi mu také pomohl hlasový výstup na počítači, protože se mohl lépe soustředit. Když Kevin potřeboval průvodce z autobusové stanice na pracoviště a zpátky, pracovní konzultantka z agentury mu pomohla požádat o pomoc spolupracovníky. Když Kevin potřeboval zlepšit svoji telefonickou prezentaci, konzultantka mu navrhla, aby poslouchal prezentace svých spolupracovníků a podle nich zlepšoval své. Spolupracovníci mu také dávali tipy a rady jak nejlépe ze zákazníky jednat. Uplatňovala se tedy podpora vycházející přímo od osob na pracovišti. Agentura, s kterou Kevin spolupracoval, mu pomohla získat finanční zdroje, z kterých platil spolupracovníky, kteří mu pomáhali. Mohl si tak sám organizovat podporu, kterou potřeboval.

(Příklad z americké metodiky)

3. ZVLÁDÁNÍ RIZIK V PODPOROVANÉM ZAMĚSTNÁVÁNÍ

3.1 VÝCHODISKA PRÁCE S RIZIKY V PZ

Práce s rizikem je nedílnou součástí činnosti pracovního konzultanta v PZ. Mnoho uživatelů se díky PZ dostává do nechráněných podmínek, do nových, potenciálně rizikových situací.

Právo na riziko

K dospělému životu běžně patří i rizika a každý člověk má právo rizika podstupovat. Rizika běžně podstupujeme pro výhody, které ze situace vycházejí (např. pracovní uplatnění v nechráněných podmínkách přináší řadu výhod od finančních po sociální), a pro které podstupuje většina společností i nepříjemnosti a rizika se zaměstnáním spojená.

Samotné překonávání rizikových situací však s sebou nese i další klady, jako je rozvoj dovedností, získávání zkušeností, růst nezávislosti, zvyšování sebevědomí apod.

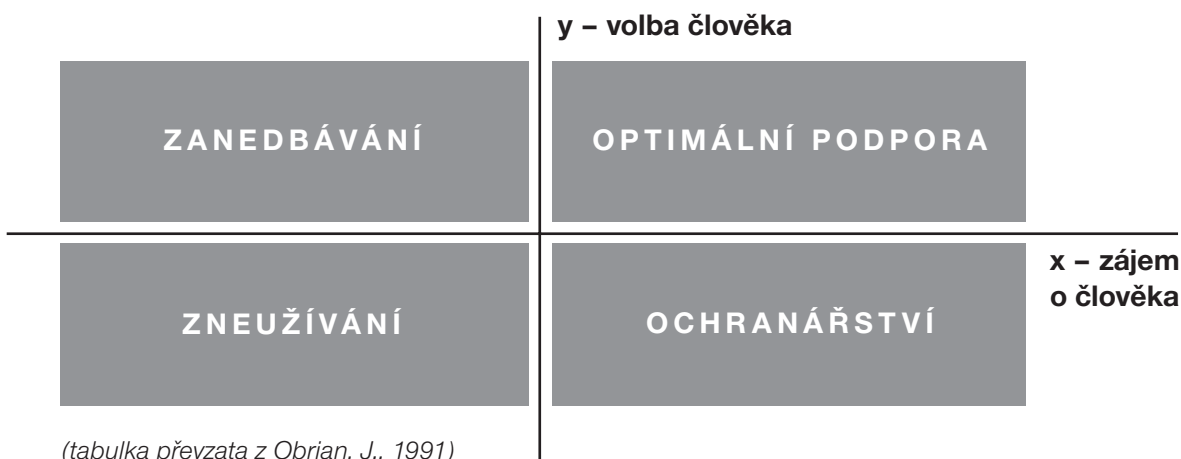
Individuální vnímání rizik

V běžné společnosti najdeme celou škálu individuálního vnímání a hodnocení rizik, jak od osob obecně bázlivějších, tak po vyznavače adrenalinových aktivit. Pracovní konzultant by se v této souvislosti měl zamýšlet nad:

- a) vlastním vnímáním rizik: Jsem spíše opatrný či hazardér? Jak to ovlivňuje můj přístup k rizikovým situacím uživatelů?
- b) individuálními rysy jednotlivých uživatelů: Jak moc chce daný uživatel riskovat?

Ochránitelství vs. zanedbání

Přístup k uživateli podporovaného zaměstnávání vychází z principů empowermentu² a svobodné volby uživatele. Podporované zaměstnávání však zároveň nabízí podporu potřebnou k bezpečnému zvládnutí situací. Při práci s riziky proto musíme dbát na vyvážení těchto dvou aspektů.



Osa Y představuje míru, v jaké pracovní konzultant nechává uživateli svobodnou volbu. Osa X představuje míru, v jaké pracovní konzultant jedná v zájmu bezpečí uživatele.

➔ Zneužívání – pracovní konzultant nedává uživateli příliš volby a zároveň nejedná v zájmu jeho bezpečí.

Příklad: Pracovní konzultant přesvědčí uživatele, který se chce osamostatnit v cestování, že bude zatím cestovat s asistentem, protože agentura nemá pro asistenta jinou náplň práce. Konzultant rozhodl za uživatele (neumožnil mu svobodnou volbu) a zároveň jeho rozhodnutí nevycházelo z obavy o bezpečnost uživatele, ale z personálních potřeb agentury. Uživatel byl zneužit ve prospěch organizace.

² Empowerment: zapojení uživatele do služby spojené s podpořením a posílením jeho kompetencí, více Souhrnná metodika PZ, Rytmus, 2005, strana 56.

→ Ochránitelství – pracovní konzultant v zájmu bezpečnosti uživatele činí rozhodnutí za něj.
Příklad: Pracovní konzultant domluví se zaměstnavatelem změnu zkrácení pracovní doby uživatele, protože se domnívá, že uživatel je po práci příliš unavený. Uživateli to oznámí spolu se zaměstnavatelem.
Konzultant vycházel z reálné obavy o bezpečnost a zdraví uživatele, ale rozhodl za uživatele (neumožnil mu svobodnou volbu, nepodpořil ho při rozhodování). Konzultant se zachoval ochránitelsky.

→ Zanedbávání – pracovní konzultant umožní uživateli, aby se zcela samostatně rozhodl bez ohledu na to, jaký bude mít rozhodnutí dopad na bezpečnost uživatele.

Příklad: Pracovní konzultant podporuje uživatele se silnou epilepsií v jeho rozhodnutí nastoupit jako samostatný hlídač, přestože lékař i předchozí zkušenosti uživatele ukazují, že by pro případ záchvatu neměl být na pracovišti sám.

Konzultant dává uživateli možnost se rozhodnout, bez ohledu na závažný dopad, který toto rozhodnutí může mít. Konzultant zanedbal podporu uživateli.

→ Optimální podpora – pracovní konzultant zváží spolu s uživatelem rizika a podpoří uživatele v informovaném rozhodnutí.

Optimální podpora může mít mnoho podob. V ideálním případě se pracovnímu konzultantovi podaří podpořit uživatele tak, aby objevil možné důsledky různých řešení a rozhodl se pro bezpečnou variantu. V mnoha případech ale musí pracovní konzultant zvažovat, jak velké riziko uživateli hrozí. Pokud nehrozí vážná újma, je mnohdy vhodné, nechat po konzultaci uživatele rozhodnout se i pro „nebezpečnou variantu“ a informovat ho o tom, jak může řešit následky. Mohou ale nastat i situace, kdy po pokusu o podporu samostatnosti je nutné rozhodnout v zájmu bezpečnosti za uživatele. Optimální podpora vyžaduje od konzultanta schopnost dobré analýzy rizik a neustálé zvažování výhod.

Proč se riziky zabýváme?

Pracovní konzultant se riziky a krizovými situacemi zabývá, aby

- umožnil uživateli rozumět riziku a činit informovaná rozhodnutí
- zabránil krizi či zmínil krizovou situaci
- ubezpečil sebe, uživatele, jejich blízké, úřady a další, že jsme na rizika připraveni

3.2 POSTUP PRÁCE S RIZIKY

- Mapování rizik
- Hodnocení rizik
- Strategie snižování rizik

3.2.1 Mapování rizik

Při mapování rizik pracovní konzultant objevuje možná rizika. Znamená to, že zjišťuje předchozí zkušenosti uživatele, sleduje uživatele během spolupráce a diagnostikuje jeho dovednosti. Využívá samozřejmě i své zkušenosti při analýze pracovního místa a možných rizik vyplývajících z prostředí.

Pracovní konzultant však nejen objevuje, jaká rizika hrozí, ale také z jakých rizik má uživatel, zaměstnavatel či další blízcí obavy. Druhou podstatnou oblastí mapování je totiž shromažďování obav z rizik. Abychom mohli přesvědčit zaměstnavatele, ujistit příbuzné či povzbudit uživatele, je třeba jejich obavám naslouchat a brát je vážně.

3.2.2 Hodnocení rizik

Dalším krokem pro zmapování rizik je zhodnocení závažnosti rizika. V obecné praxi risk managementu je vždy klíčové rozlišit, zda se jedná o riziko přípustné či o riziko závažné – hazard. Vážnost rizika se posuzuje na dvou rovinách:

- pravděpodobnost výskytu rizika
- závažnost hrozící újmy

Přípustné riziko – příklady

Uživatel nastupuje do restaurace McDonalds. Existuje riziko, že restaurace se stane terčem útoku antiglobalizační demonstrace a uživatel dostane dlažební kostkou do hlavy. Přestože uživateli hrozí velmi vážná újma, je možné takové riziko zhodnotit jako nízké, protože pravděpodobnost výskytu je zcela minimální.

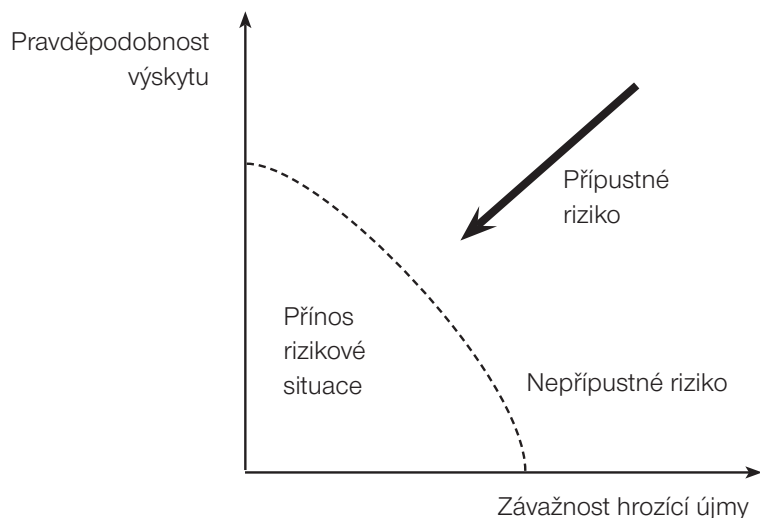
Uživatel se osamostatňuje v zaměstnání. Během doby zaučení se několikrát stalo, že si doma zapomněl svačinu. Hrozí tedy riziko, že se mu to stane opět. V budově je drahá kantýna, kde si uživatel již několikrát svačinu zakoupil. Pravděpodobnost, že uživatel zapomene svačinu je sice velmi vysoká, ale pokud k ní dojde, nic závažného se nestane, hrozící újma je malá. Proto můžeme riziko zhodnotit jako přípustné.

Nepřípustné riziko – příklady

Uživatel s duševním onemocněním již několikrát ukončil pracovní poměr pro přepracování. V zaměstnání pracoval často přesčas. V rámci PZ se mu podaří nalézt nové pracovní místo v kanceláři redakce, kde se pracuje 24 hodin denně. Hrozí závažné riziko, že uživatel bude opět mít tendenci zůstat v kanceláři déle, zvláště když je stále někdo z kolegů přítomen. Pravděpodobnost výskytu rizika je tedy vysoká. Zároveň z předchozí zkušenosti vyplývá, že uživateli hrozí zhoršení zdravotního stavu a ukončení pracovního poměru, tedy závažná újma. Jedná se tedy o riziko, které musíme ošetřit.

Přínos rizikové situace

Při hodnocení rizik je vhodné brát v úvahu také přínos rizikové situace. Lidé jsou většinou ochotni riskovat víc, pokud „to stojí za to“. Naopak, nejsou-li přesvědčeni o výhodách situace, nepodstoupí ani malé riziko. Proto je vhodné při analýze rizik pomoci uživateli zvážit i to, jak si situace cení a kolik je pro ni ochoten riskovat.



3.2.3 Strategie snižování rizik

Jak vyplývá z předchozího, i snižování rizik je třeba promýšlet ve dvou rovinách:

- ➔ jak je možné snížit pravděpodobnost výskytu krizové situace
- ➔ jak je možné snížit závažnost újmy

Příklad

Uživatel trpí poměrně častými epileptickými záchvaty, při kterých padá na hlavu. Existuje tedy velmi vážné riziko, že i v zaměstnání dojde k záchvatu, při kterém si např. rozbije hlavu. Při vymýšlení strategie je tedy potřeba přemýšlet o tom, co je možné udělat, a) aby měl v práci co nejméně záchvatů (medikace, pravidelný pitný režim, přestávky, příp. eliminace dalších spouštěčů apod.) b) aby došlo k minimální zdravotní újmě v případě, že přesto upadne (úprava pracovního prostředí, spolupracovníci proškolení v první pomoci, informace, jak postupovat, včetně telefonních čísel na pracovišti atd.).

3.3 KRIZOVÉ PLÁNY – PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Dobrou praxí při práci s riziky je vytváření krizových plánů. Krizový plán může obsahovat celou škálu postupů při práci s riziky (od zmapování po konkrétní postupy snižování rizika) nebo jen určitou část (postup v případě konkrétního rizika). Následují příklady dobré praxe vytvořených krizových plánů a dokumentů, které sice nepoužívají toto označení, ale plní podobnou funkci.

Například pomůcka „Co dělat když“ se užívá zejména při osamostatňování uživatele v práci. Pracovní konzultant s uživatelem nejdříve identifikují různé potenciálně rizikové situace. Uživatel k nim poté sám vymýšlí, jak by se v dané situaci zachoval. Poradní konzultant může poté navrhnout další možnosti. Vhodné řešení pak společně pracovní konzultant a uživatel zapiší do dokumentu, který má uživatel u sebe. Tato pomůcka, stejně jako některé další krizové plány, neřeší snižování pravděpodobnosti výskytu krizové situace (a další preventivní kroky), které je pak potřeba řešit zvlášť – např. jako součást individuálního plánu.

Mez ukázkami najdete i obrázkové krizové plány pro uživatele s potížemi ve čtení, plány řešící jednu konkrétní krizovou oblast (např. nevhodné chování k ženám) i obšírné plány mapující rizika.

Dále jsou připojeny tři šablony pro vytváření plánů – některé nejsou používány v PZ, ale mohou sloužit jako inspirace. První je osnova otázek pro blízké uživatele, která je používána v plánování zaměřeném na člověka. Druhá je tabulka se základními otázkami krizového plánu. Třetí je anglický formulář používaný obecně organizacemi pro analýzu rizik, ať již u konkrétního uživatele či v celé činnosti. Je ukázkou risk managementu v jeho profesionalizované podobě s kvantitativním vyčíslením výše rizika a přesnými daty.

3.3.1 Co dělat když

Co dělat když...

- **Budu nemocný**

Zavolám panu M, že nepřijdu do práce, jsem nemocný.

- **Pojedu do práce pozdě (zaspím, zavřou stanici metra atd.)**

Když uzavřou stanici metra, pojedu tramvají číslo 8; když zaspím, rychle pojedu k panu H., omluvím se a obléknu se, vezmu vozík a rychle pojedu na své stanoviště.

- **Něco se mi stane po cestě do práce**

Vrátím se domů, poradím se s babičkou. Zavoláme panu M, že dnes nepřijdu do práce.

- **Stane se mi v práci úraz nebo se mi udělá špatně**

Poradím se se spolupracovníkem, když tam nebude, zeptám se u stánku s párky. Když se mi udělá líp, vrátím vozík panu H a omluvím se, že mi není dobře a pojedu domů.

- **Zjistím, že spolupracovník nepřijde do práce**

Budu na pracovišti sám rozdávat „24“ jako obvykle.

Co dělat když...

- **Budu nemocná**

Zavolat do C. (tel. 111 111 111) panu vedoucímu V. Pokud nebude, tak někomu z personálního oddělení. Dojít k doktorovi pro neschopenku (a poslat ji nebo donést do C.).

(tel. číslo si dám s babičkou ještě dnes do mobilu)

- **Pojedu do práce pozdě** (zaspím, nepojede autobus atd.)

Zavolat panu vedoucímu V. Pokud nebude, nechám mu vzkaz.

- **Něco se mi stane po cestě do práce**

Zavolat panu vedoucímu V. Zavolat babičce nebo do agentury.

- **Stane se mi v práci úraz nebo se mi udělá špatně**

Hned to říct kolegyním v kuchyni.

- **Zjistím, že se mi někdo vloupal do skříňky**

Hned nahlásit panu vedoucímu V. nebo personálnímu oddělení.

Můžu poprosit o pomoc kolegyně z kuchyně.

- **Ztratím zaměstnaneckou kartu**

Hned nahlásit na personální oddělení.

- **Roztrhnu si nebo jinak poničím pracovní oděv**

Pokud půjde, spravit doma. Pokud ne, požádat pana vedoucího V. či někoho na personálním oddělení o nový.

- **Přijde kontrola**

Pracovat normálně, pečlivě. Poslouchat pokyny zkušenějších kolegyň v kuchyni.

- **Vyhlásí poplach**

Jít se spolupracovnice únikovým východem.

- **Rozbije se nějaký stroj (např. balička)**

Nahlásit zkušenější kolegyni.

Plán na zastavení krize

Jméno uživatele: JM

Jméno pracovníka: RJ

Datum sepsání: 17. 10. 2005

Co může způsobit problémy JM:

- nedostatek spánku
- nebraní léků
- zvýšená psychická i fyzická zátěž
- hodně stresu (přepracování apod.)
- neléčená chřipka, angína, oslabený organizmus

Co dělat preventivně

- dodržovat životosprávu
- nepřecházet nemoc
- v práci do skříňky si JM donese své léky pro případ, že by si je zapoměla doma vzít
- o potížích ví v práci kolega František, který má i číslo na lékařku a sám nabídl pomoc

Varovné příznaky

- problémy se spánkem (2 a více nocí)
- nadměrná vztahovačnost
- hyperaktivita (snaha dělat a zvládat hodně činností najednou)
- touha hodně cestovat (už během rozběhlé ataky)
- přecitlivělost

Co dělat když se příznaky objeví (protikrizové kroky)

JM

- se bude snažit více odpočívat
- sama zavolá psychiatřičku nebo požádá o pomoc RJ nebo kolegu Františka

RJ, kolega František

- pokud si RJ nebo kolega František všimnou varovných příznaků, promluví s JM
- pokud JM sama na sobě neobvyklé chování nepozoruje, může RJ nebo František informovat její osobní lékařku MUDr. Novákovou, tel: 222 222 222

.....
podpis uživatele

.....
podpis pracovníka agentury

Krizový plán

Situace

Pan Karel našel práci ve firmě, jejíž budova je zabezpečena signálním systémem. Obává se, že při odkódování/zakódování čipem způsobí poplach a nedokáže jej včas zrušit, protože je nevidomý.

Kroky

1. Pan Karel bude zacházení s čipem trénovat s pracovním asistentem, v případě poplachu bez přítomnosti asistenta se bude řídit následujícím plánem:
2. Při nejbližší příležitosti vysvětlí situaci správci budovy (který je jako první kontaktován bezpečnostní službou v případě poplachu). Správce kontaktuje bezpečnostní službu a oznámí, že je možný zvýšený výskyt planých poplachů, neboť nový nevidomý zaměstnanec bude potřebovat delší čas, aby se naučil se systémem bezpečně zacházet.
3. Při poplachu v denních hodinách správce sám zavolá panu Karlovi, aby si ověřil, že pan Karel není původcem.
4. Pan Karel bude vždy při odchodu do zaměstnání kontrolovat, zda má s sebou svůj telefon a zda je telefon funkční a zapnutý. Telefon umístí tak, aby jej rychle našel v případě, že bude zvonit.
5. Pan Karel vždy při příchodu do budovy zazvoní na kolegy – bude-li už někdo v kanceláři, nebude pan Karel muset čip vůbec použít.
6. Při odchodu z kanceláře pan Karel, nebude-li si jist, zda je poslední přítomný, zkontroluje všechny místnosti a dotáže se, zda ještě někdo není přítomen, aby jej v prostorách omylem nezakódoval.

Datum, podpisy

3.3.4 Krizový plán – doprava, zdraví, bezpečnost

KRIZOVÝ PLÁN (+ příloha: kontakty)

- CESTA



problém	řešení
Nepojede autobus z místa bydliště	vrátím se domů, někdo zavolá do agentury
Autobus se cestou porouchá	někoho poprosím o radu, někdo zavolá do ÚSP
Po cestě se mi udělá špatně	někoho poprosím o pomoc
Nejede autobus z Votic do Benešova nebo autobus ujel	chci se vrátit: zeptám se řidiče, který autobus jede zpět a z jakého čísla. Někoho poprosím, aby zavolal do ÚSP
Zjistím, že jdu do nesprávného autobusu	zeptám se řidiče, z jakého čísla mám jet nebo kdo by mi v tom poradil
V Benešově nikdo nečeká	nejdříve chvíli počkám, pak zavolám do agentury a zjistím co se děje. Podle domluvy buď dojdu na smluvené místo nebo budu dál čekat než někdo přijde
Čekám moc dlouho	poprosím někoho (nebo sám zavolám), aby zavolal do ÚSP

- ZDRAVÍ



problém	řešení
Je mi ráno špatně	zavolám do agentury, že mi je špatně Někomu v ÚSP řeknu, že je mi špatně, požádám lékaře o neschopenku
Když se mi udělá špatně v agentuře	řeknu to paní M nebo někomu v agentuře

- BEZPEČNOST



problém	řešení
Kdyby mě chtěl někdo odvézt	řeknu: ne, jede mi autobus
Kdyby mi někdo ve Voticích řekl, abych s ním někam šel	řeknu: neznám vás a nepůjdu s ním
Cenné věci (mobil, doklady, peníze)	během cesty si je ukládám na bezpečné místo

datum: 20. 1. 2006

.....

.....
podpis uživatele

.....
podpis pracovníka agentury

3.3.5 Krizový plán sociální rehabilitace

KRIZOVÝ PLÁN – sociální rehabilitace

Uživatel:

Jméno, příjmení: Karel

Adresa: ÚSP

Telefón:

Kontaktní osoba: H.

Zdravotní pojišťovna: VZP

Agentura:

Pracovní asistent: Jana

Telefón:

HORNÍ POUŠTEVNA

↓ 8.13 HOD

AGENTURA



AGENTURA

↓ 12.32

DOMŮ



2. ZDRAVOTNÍ PROBLÉMY

Problém - Řešení:

KDYŽ JSEM NEMOCNÝ

ASISTENT MĚ OMLUVÍ



telefonuje

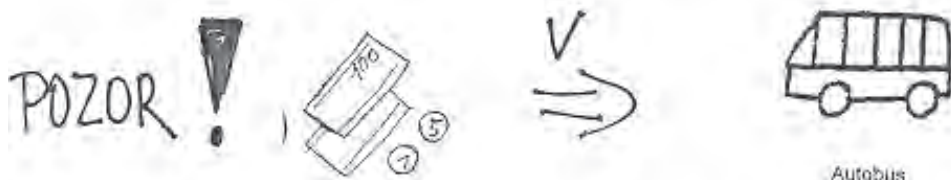


ZŮSTANU DOMA



3. PENÍZE

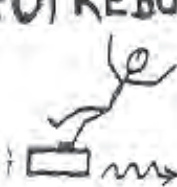
Problém - Řešení:



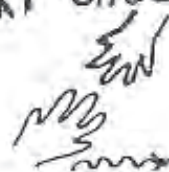
4. různé:



POTŘEBUJI POMOCI PŘI CHŮZI.



MOHU
UPADNOUT



ZÁVĚR: Uživatel programu SOCIÁLNÍ REHABILITACE byl poučen v uvedených oblastech mimořádných situací, má k dispozici telefonní čísla a kontakty na místa a lidi, kteří mu pomohou v nesnázích.

Datum: 18.1. 2007

podpis uživatele:

[Handwritten signature]

podpis osoby za agenturu:

[Handwritten signature]

Telefonní čísla:

Sociální asistent: Jana

Domů:

Další kontaktní osoba: H

Policie: 158

Zdravotní pomoc: 155

Ošetřující lékař:

KRIZOVÝ PLÁN

uživatel:

jméno, příjmení: **Adam**

adresa:

telefon:

agentura:

pracovní asistent: **Lucie**

telefon:

MIMOŘÁDNÉ SITUACE:

• CESTA

problém – řešení:

NESTIHNU VLAK, VLAK NEPOJEDE NEBO MÁ ZPOŽDĚNÍ

- zavolám Lucce
- pokud bude mít Lucka čas, přijedu dalším vlakem
- pokud nebude mít Lucka čas, domluvíme se na jindy

ZAPOMNĚL JSEM SI KOUPIIT LÍSTEK

- omluvím se průvodčímu
- zakoupím si lístek u něj

NEVÍM, DO JAKÉHO VLAKU V BENEŠOVĚ NASTOUPIT

- podívám se na nádraží na obrazovku počítače – zjistím, na jakém nástupišti a koleji stojí vlak
 - cílová stanice Praha hl.nádraží, ve směru Čerčany, Říčany
- když si nebudu jistý, někoho se zeptám
- vlak do Prahy je modro šedivý



ZÁVĚR: Uživatel programu PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ byl poučen v uvedených oblastech mimořádných situací, má k dispozici telefonní čísla a kontakty na místa a lidi, kteří mu pomohou v nesnázích.

datum:

.....
podpis uživatele

.....
podpis pracovníka agentury

Tahák na telefony:

pracovní asistent – Lucie – 111 111 111

Agentura – 111 111 111, 111 111 111

domů – 111 111 111

Policie – 158

Zdravotní pomoc – 155

Popis rizikové situace

Pan Z. pracuje v truhlářství. Má astma a časté problémy s dýcháním. Projevy astmatu se zhoršují v prašném prostředí, při používání barev, toxických látek a freonu. Také však pod vlivem stresových situací a při nahromadění úkolů. Panu Z. se práce v truhlářství líbí, chce si ji udržet co nejdéle, ale potřeboval by minimalizovat rizika vyvolání astmatického záchvatu

PLÁN NA ZASTAVENÍ KRIZE

Jméno: Z.

Jméno pracovního konzultanta: D.

Datum sepsání: 1. 7. 2006

Varovné příznaky:

- příznaky – ztížené dýchání až dušení
- zčervenání
- nadměrná tepová frekvence, dušnost
- výrazné pocení
- třes

Co je může způsobit

Problémy s dýcháním se zhoršují při lakování prknynek při zavřeném okně déle než pět minut, při broušení dřeva při zavřeném okně a bez odsávání nebo bez roušky a při používání barev ve spreji při nedostatku přívodu čerstvého vzduchu. Příznaky se zhoršují, když teplota v dílně stoupne nad 22 stupňů, když je v místnosti více než 5 lidí, při nahromadění práce, v situaci, kdy je potřeba pracovat pod časovým tlakem, nebo při celkovém oslabení organismu.

Co dělat (protikrizové kroky)

Teploměr umístěný na viditelném místě u okna. Volný bezbariérový přístup k oknu.

K dispozici rouška, dle možností odsávání při broušení. Pracovní materiál – barvy a laky ne ve spreji, ale klasické balení v plechu.

Na pracovišti mít k dispozici lahvičku s protiastmatickým sprejem.

Když teplota v místnosti stoupne nad 22 stupňů, je domluvena s vedoucím vždy možnost otevření okna.

Při práci s barvivy a laky se pracuje vždy při otevřeném okně a když práce trvá déle jak 10 min., i s rouškou.

Vždy, když je v místnosti více jak 5 lidí, má klient možnost opustit pracoviště či otevřít okno.

Vždy, když se objeví varovné příznaky, může klient na chvíli opustit pracoviště a udělat si krátkou přestávku.

V případě, že to nepomůže, může po domluvě s vedoucím dílny přerušit práci a navštívit lékaře.

Pokud se objeví chřipka, nebo při fyzickém přetížení organismu, dbá na včasné opatření k zaléčení počínajících problémů.

Sprej-protiastmatický je na stejném místě a je dostupný pro všechny zaměstnance, kteří o nebezpečí záchvatu ví a jsou informováni, jak v krizi postupovat.

KRIZOVÝ PLÁN

1. volat lékaře p. Hrušku 222 333 695
2. aplikovat sprej na astma
3. dát do stabilizované polohy – poskytnout první pomoc
4. zabezpečit maximální přívod čerstvého vzduchu
5. vyčkat příjezd lékaře

Podpisy: uživatele + pracovníka

Plán pana Čeňka X

Chování k cizím ženám

Plán tvořili: Čeňek X, PK, DV (Osa)

Pan Čeňek má problém s cizími ženami, pokud ho přitahují. Když nastane situace v agentuře, že se taková žena objeví, pan Čeňek se bude snažit chovat takto:

1. Řekne si: „Jsem tady pro práci a ne pro srandičky!“
2. Bude se dívat na práci.
3. Když si konzultant či asistent všimne, že pan Čeňek jeví o některou ze žen zájem (práce, exkurze, Job Klub), upozorní ho na to, že teď není vhodné, aby se té ženy ptal na něco soukromého či se jí začal dotýkat.
4. Pan Čeňek se obrátí na asistenta či konzultanta, pokud bude mít pocit, že své chování nemůže kontrolovat. Zkusí se jít např. na chvíli společně projít.
5. Asistent či konzultant požádá pana Čeňka, aby se šel na chvíli projít či si promluvit, pokud bude mít pocit, že jeho chování není vhodné.
6. Pokud se stane situace, kdy chování pana Čeňka bude obtěžovat okolí, upozorní ho na to asistent či konzultant, aby o tom pan Čeňek věděl.
7. Otázky kolem vztahu se ženami s panem Čeňkem bude probírat DV z OSY.
8. Pokud se stane nějaká nepříjemná situace ze strany pana Čeňka, kontaktuje pan Čeňek společně s DV odborného lékaře.
9. Pokud tento plán nebude fungovat, uděláme znovu společnou schůzku: pan Čeňek, PK a DV a budeme mluvit o další spolupráci a řešení tohoto problému.

Dne: 2. 11. 2006

Podpisy

Krizový plán pro případ, když David nedorazí do práce

1/ Jestliže si David splete cestu do práce,

bude se snažit zeptat lidí, kudy se dostane na stanici Staroměstská.

bude mít u sebe papírek – stanice Staroměstská.

a bude se snažit dojít ke stanici.

Když bude na stanici Staroměstská, vypraví se na pracoviště znova a dojde do práce i se zpožděním. Půjde rovnou do jídelny, kde na něj bude čekat asistent.

Pokud si nebude vědět rady, bude čekat na telefon od asistenta.

2/ Jestliže se asistent nesetká s Davidem do 12 hodin před jídelnou,

zavolá tatínkovi (111 111 111) a zjistí, zda David šel do práce.

Pokud zjistí, že David šel do práce, bude čekat v jídelně na pracovišti, dokud David nepřijde.

3/ Jestliže se David neobjeví do 13 hodin,

asistent zavolá Davidovi (111 111 111), zjistí, kde David je, a najde ho.

asistent omluví Davida v práci.

asistent zavolá Davidovu tatínkovi.

asistent zavolá pracovnímu konzultantovi (111 111 111) a bude ho o situaci informovat.

Datum

Podpis uživatele služeb

Podpis pracovního konzultanta

Krizový plán – co dělat, když nemůžu na praxi

- **Vím to dopředu (prázdniny, školní akce, lékařská prohlídka)**
 - Nahlásím co nejdříve v Agentuře: řeknu to, když se uvidíme, nebo zavolám (Martině 111 111 111, Agentura pevná linka: 111 111 111).
 - Nahlásím co nejdřív v práci: když tam budu, řeknu to paní B. nebo zavolám 111 111 111– sesterna, nebo 111 111 111 – nechám se přepojit na lůžkové oddělení v prvním patře ke staniční sestře (pí. B.). Když tam nebude, nechám jí vzkaz – představím se, omluvím se, že nepřijdu.
- **Nevím to dopředu, ráno mi např. není dobře**
 - Zavolám Tereze (111 111 111) nebo Martině (111 111 111).
 - Zavolám do práce: 111 111 111– sesterna, nebo 111 111 111 – nechám se přepojit na lůžkové oddělení v prvním patře ke staniční sestře (pí. B.). Když tam nebude, nechám jí vzkaz – představím se, omluvím se, že nepřijdu.
- **Jedu na praxi, ale nestíhám přijít včas**
 - Zavolám Martině (111 111 111)
 - Zavolám do práce: 111 111 111– sesterna, nebo 111 111 111 – nechám se přepojit na lůžkové oddělení v prvním patře ke staniční sestře (pí. B.). Když tam nebude, nechám jí vzkaz – představím se, omluvím se, že nepřijdu.

3.3.11 Krizový plán – pozdní příchod

Pozdní příchod do práce

Našel jsem práci na částečný úvazek – úklid kanceláří v redakci novin– do práce jezdím ráno v sedm hodin, abych stihl uklidit kanceláře dříve, než dorazí redaktoři. Mám obavu, že ráno zaspím, nebo mi ujede autobus či se přihodí něco neočekávaného, nedorazím včas do práce a budu mít problém.

Co pro to udělám:

- Dobře si naplánuju, co všechno musím ráno udělat (vstávání + přípravu před odchodem na autobus), změřím si zítra čas a nechám si 15 minut časovou rezervu.
- Nařídím si 2 budíky. První týden poprosím maminku, aby mě probudila, když odchází do práce.
- Budu se snažit neponocovat, abych ráno nabyl utahaný a nezaspal.
- Pokud se přeci jenom něco přihodí a já budu vědět, že nestihnu do práce dorazit včas – na sedmou hodinu, ihned zavolám pí. B. tel: a omluvím se. Sdělím ji, kdy dorazím do práce (například: o půl hodiny později). Telefonní číslo mám uložené v mobilu a napsané na lístečku v peněženke.
- Po příchodu do práce se nahlásím, omluvím a řeknu, že si chybějící čas napracuji.

Datum, podpisy

Krizový plán – Eleonora Nováková

Současná situace

Získala jsem brigádu, rozdávání deníku Metro.

Mám problém s krátkými výpadky vědomí, zpravidla 1–2x týdně. Mohl by se objevit i během práce.

Jak se projevují: Během výpadku nepadám k zemi, ale dále stojím/sedím/jdu, nekomunikuju, neovládám směr pohybu, na výpadek se nepamatuju. Výpadky trvají do několika minut (maximálně 5 min).

Co dělat, abych předešla úrazu a nebezpečí:

Pokud nebude přítomen pracovní asistent, řeknu o možné ztrátě vědomí svému kolegovi (kolegové se střídají, nemůžu je všechny informovat naráz). Řeknu, jak se stav projevuje („zírám“, nekomunikuju, neodpovídám na otázky, mám „divný“ výraz), a co dělat:

- stačí mě usadit a počkat, až začnu komunikovat
- v případě pádu nebo neobvyklého průběhu (trvání delší než 5 min) zavolat ošetřující lékařku, telefonní čísla budu mít vždy u sebe napsána na kartičce umístěné v kapse služební vesty a druhou verzi kartičky bude u sebe mít vedoucí směny ve výdejně deníku (každý kamelot má telefon do výdejny)

Co je potřeba teď udělat:

Na nejbližší schůzce vytvoříme kartičku. Příští týden přijdeme spolu s asistentkou a informujeme tým ve výdejně a vedoucí směny o situaci a předáme kartičku s kontakty.

Individuální plán

Uživatel: Augustýn Uživatel

Datum: 31. 5. 2005

Datum revize: 30. 6. 2005

Zúčastněné osoby: Augustýn Uživatel, Petra Konzultantová

Současná situace:

Augustýn byl na školení ve firmě G., domluvil si tam, že bude rozdávat noviny Metro na stanici metra Háje. Začne pracovat 1.6.2005. Sejde se s PK a pracovníkem firmy G., který mu ukáže, odkud bude noviny brát a kde je bude rozdávat. Spolu s PK a pracovními asistentkami se bude učit rozdávat noviny.

Cíle a úkoly:

1. Práce- Dovednosti pro zvládnutí práce

- Cíl: Získávat, rozvíjet a využívat naučené dovednosti – aby si udržel práci
- Augustýn začne pracovat každý den v 7 hodin
- Bude se učit označit si lístek v turniketu na začátku směny
- Bude si lístky schovávat celý měsíc a přiloží je k výkazu, který na konci měsíce odevzdá ve firmě G
- Oblékne si žluté triko a na hlavu si dá čepici
- Bude se učit vyzvednout balíky novin Metro, rozříznout pásku, uklízet odpad z novin
- Bude rozdávat noviny každému zájemci 1 výtisk
- Bude vysvětlovat lidem, že jim smí dát jen 1 výtisk, když budou chtít víc
- Bude zodpovídat dotazy zájemců o noviny, ale nebude se s nimi vybavovat
- Bude rozdávat noviny každý den do 9 hodin (když bude mít všechny noviny rozdané dřív, zůstane stát na místě do 9 hodin, když mu v 9 hodin ještě nějaké noviny zůstanou, dá je do stojanu na noviny)
- Augustýn se bude učit označit si lístek v turniketu na konci směny
- Každý den bude odcházet domů v 9 hodin.
- PK bude 1.a 2. den s Augustýnem v práci a pomůže mu se naučit rozdávat noviny
- Pracovní asistentky budou pomáhat Augustýnovi další dny
- PK s Augustínem si po práci jednou týdně sednou a proberou, co je potřeba, s čím potřebuje Augustin pomoci.

Krizový plán

1. Augustýn se bude učit být v práci každý den přesně v 7 hodin

- Nařídí si budík na hodin
- V hodin odejde z domu na autobus

2. Když nastane nečekaná situace a nemůže dojet do práce včas nebo nemůže přijet vůbec

- bude mít s sebou mobil
- zavolá PK a řekne jí, že dnes nemůže přijet do práce včas

3. Když nastane nečekaná situace a nepřijde na pracoviště asistent

- začne Augustin pracovat sám – vyzvedne si balíky novin Metro, rozřízne pásku, vezme si část balíku přes ruku a začne rozdávat

4. Augustýn se nebude s nikým hádat, nebude nikomu říkat neslušná slova, ani když na něj bude někdo křičet nebo na něj bude neslušný

Podpisy zúčastněných

KRIZOVÝ PLÁN

uživatel:

jméno, příjmení: Adéla
adresa: komunitní dům
telefon:
kontaktní osoba na pracovišti:

agentura:

Pracovní konzultant: paní E

pracovní asistent: paní E 111 222 333, slečna J 444 555 666
a slečna H 777 666 555,

MIMORÁDNÉ SITUACE:

1. CESTA –

Do zaměstnání jezdím vlakem z Červeného Újezda a potom městskou dopravou (od autobusového nádraží) linkami 16, 15 k Tesco a linka 11, která jede na sídliště. Odjezdy vlaků a autobusů mám napsány na zvláštním papíru.

problém – řešení:

- **Nestihnu vlak** – zavolám panu J. na tel. : 111 111 111.
- **Nestihnu autobus č. 16** – pojedu z 1. nástupiště autobusem č. 15 nebo z druhého nástupiště autobusem č. 11 na sídliště Nad Lužnicí.
- **Nepojede vlak** – zavolám panu J.
- **Nepojede autobus č.16** – pojedu jiným: 15 nebo 11.

2. ZAMĚSTNÁNÍ – konkrétní pracoviště, co by se mohlo pokazit.....

- **Mohl by se rozbít mop.** Řešení: – nahlásím to vedoucímu směny.
- **Mohl by mi dojít čisticí prostředek, papíry na tácky, papíry na mytí oken, pytle do košů.** Řešení: nahlásím to vedoucímu směny, který mi dá nové (nebo ukáže kde to najdu).
- **Nebudu vědět, co mám dělat.** Řešení: Zajdu za vedoucím směny.
- **Dokončím zadanou práci.** Řešení: Zajdu za vedoucím směny a nahlásím, že jsem práci udělala.
- **Budu mít žízeň** – Řešení: Zajdu k pokladnám a naliji si sodovku.
- **Umažu si košili nebo kalhoty** – Řešení: Požádám o novou, při odchodu ze zaměstnání si oblečení vezmu vyprat.
- Pokud nenastane situace, že si **firemní oblečení** umažu, **beru si ho pravidelně po třech pracovních dnech domů vyprat. Nezapomenu si ho vzít opětovně do zaměstnání.**

3. VZTAHY MEZI LIDMI – nepříjemní kolegové, příjemní kolegové, oslavy, závist,

- **Pokud mi někdo vytkne, že dělám nějakou práci špatně** – Nejprve to proberu s asistentkou a budeme společně hovořit o tom, zda výtka byla oprávněná či ne. Pokud bude neoprávněná, řeknu o problému vedoucí směny nebo panu J.
- **Budu mít pocit, že se ke mně někdo chová špatně (je zlý)** – Budu to nejprve řešit s asistentkou a po dohodě s ní s panem vedoucím J.
- **Tykání s kolegy** – na pracovišti si všichni zaměstnanci mezi sebou tykají, budu si s nimi také tykat včetně pana vedoucího, který se jmenuje Radek.

4. Výplata – V Mc Donaldu je výplatní den každého 9. v měsíci. Budu si kontrolovat, zda mi přišly peníze na účet. Budu dostávat každý měsíc výplatní pásku.

5. Oslavy – Pokud mě ze zaměstnání někdo pozve na oslavu, zvážím, zda mám na daný termín a hodinu vlakový spoj, a potom se budu snažit oslavy zúčastnit.

6. ZDRAVOTNÍ – Nemohu do práce kvůli zdravotní indispozici, záchvaty, omluva, úraz...

- Budu se snažit si vyřídit lékaře v době, kdy nejsem v zaměstnání. Pokud to nebude možné – dopředu nahlásím návštěvu lékaře zaměstnavateli.

problém – řešení:

Nemoc – zavolat do zaměstnání a omluvit se, návštěva lékaře a poté doručit do firmy nemocenský lístek – nechat si část pro pacienta, oznámit ve firmě pravděpodobnou dobu léčeni.

! POZOR! – nemocenský lístek se musí nechat znovu vystavit, pokud nemoc přechází z jednoho měsíce do druhého!

Úraz na pracovišti – ošetření: Pokud se mi stane na pracovišti úraz, vždy ho nahlásím vedoucímu panu J.

7. JINÉ

- Na začátku každého měsíce si domluvíme datumy volna, protože pracuji Pá, So a Ne, abych mohla jet za tatínkem na Dobříš.

ZÁVĚR: Uživatel programu PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ byl poučen v uvedených oblastech mimořádných situací, má k dispozici telefonní čísla a kontakty na místa a lidi, kteří mu pomohou v nesnázích.

datum: 12. 10. 2006

.....
podpis uživatele:

.....
podpis pracovníka agentury

TAHÁK NA TELEFONY:

pracovní asistent: paní E., slečna H., slečna J.

zaměstnavatel: pan J.

domů: 111 111 111

další kontaktní osoba: tatínek – pan H. 333 444 666

policie: 158

zdravotní pomoc: 155

ošetřující lékař: Mudr. Z. 222 333 555

psychiatr:

CO MÁM DĚLAT, KDYŽ ...

- ❑ Ráno mi v Prčici ujede autobus do Votic
 - vrátím se do školy
 - řeknu, že mi ujel autobus
 - já nebo někdo ze školy zavolá do Agentury (tel.....), že nepřijedu
- ❑ Nestihnu autobus ve Voticích (autobus do Benešova)
 - zavolám Lucce (tel.....)
 - zeptám se některého řidiče autobusu, z jakého čísla pojede autobus do Prčice (autobus jede v 9:30)
 - vrátím se autobusem na internát/do školy
- ❑ Někdo mi ukradne peníze
 - zavolám do školy, kde jsem, co se mi stalo a aby pro mne někdo přijel

Budu s sebou nosit mobilní telefon. (schovaný v kapse u bundy nebo v batohu)
Večer před odjezdem se podívám, jestli je nabitý.
Když budu chtít Lucce zavolat a nebudu mít v mobilu peníze, jen ji krátce prozvoním a ona mi pak zavolá zpátky.

Cesta:

V Prčici: autobus do Votic jede v 7:05 od zastávky u internátu

Ve Voticích: autobus do Benešova jede z 3 v 8:00

V Benešově: autobus do Prčice jede z 12 v 9:40

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

Pracovní konzultant – Králová Lucie: 111 111 111, 222 222 222

Internát:

Škola:

Policie: 158

Zdravotní pomoc: 155

Krizový plán – Samostatné cestování pana Z. do Agentury

Datum: 5. 5. 2006

Přítomni: pan Z, paní Z (babička), PK

Jaký je přínos rizikové situace – co pozitivního přinese?

Pan Z: Chci cestovat sám, být samostatný. Nechci otravovat babičku.

Babička: Bude na to hrdý. Nebude si muset domlouvat schůzky podle toho, kdy se to hodí mě.

Z čeho máte obavy, že by se mohlo stát?

Pan Z: Z ničeho, myslím, že už bych to zvládl teď sám, ale pořád se mnou jezdí babička.

Babička:

Bloudění (Z si nezapamatuje cestu)

Přecházení přes silnici (Z skočí pod auto na červenou)

Hodně lidí v metru (nepříjemnosti při tlačení)

Nejede metro – zmatek

Metro – Z přejede, nevystoupí na správné zastávce

Jak je pravděpodobné, že k tomu dojde (Už se to stalo? Jak je to teď?)

Vše hodně pravděpodobné. Sám Z nikdy nejel. Z si ale myslí že by to zvládl.

Co se stane – bude to vážné?

Přecházení – velmi vážné

Tlačení – není vážné. Z tlačení nevádí.

Ostatní – vážné

Co uděláme proto, aby ke krizi vůbec nedošlo?

Nácvik:

PK pojedí jednou s panem Z, popíše po krocích celou cestu (s důrazem na nebezpečné situace – přecházení, vystupování)

Asistenti budou jezdit s panem Z., ale nechají ho vždy rozhodnout, zda sám ví, jaký je další krok.

Asistenti budou zapisovat, v čem potřeboval pan Z po cestě nápovědu.

Pan Z bude moct cestovat sám, až 5 x za sebou projede cestu bez jediné chyby.

Přejít přes silnici ale musí 10x za sebou bez chyby.

Když už ke krizi dojde, jaký bude postup

(co můžeme udělat teď pro to, aby újma nebyla vážná)

Pan Z má číslo do agentury v mobilu – kdyby nejel metro, ztratil se nebo došlo k jiné nečekané situaci, nebude zkoušet sám hledat cestu, ale hned zavolá.

PK s panem Z vytvoří cedulku pro případ ztracení – s adresou a důležitými čísly.

Souhlasí:

Krizový plán – otázky pro pracovníky, uživatele i blízké osoby

Určení rizik: Z čeho máte obavy, že by se mohlo stát?

Co by to pro vás znamenalo? Jak vážné by to bylo?

Jak je velká pravděpodobnost, že k obávané situaci – krizi – dojde?

Jaký je přínos rizikové situace – co pozitivního přinese?

Jak snížit pravděpodobnost rizika, že dojde ke krizi?

Jak snížit závažnost újmy člověka?

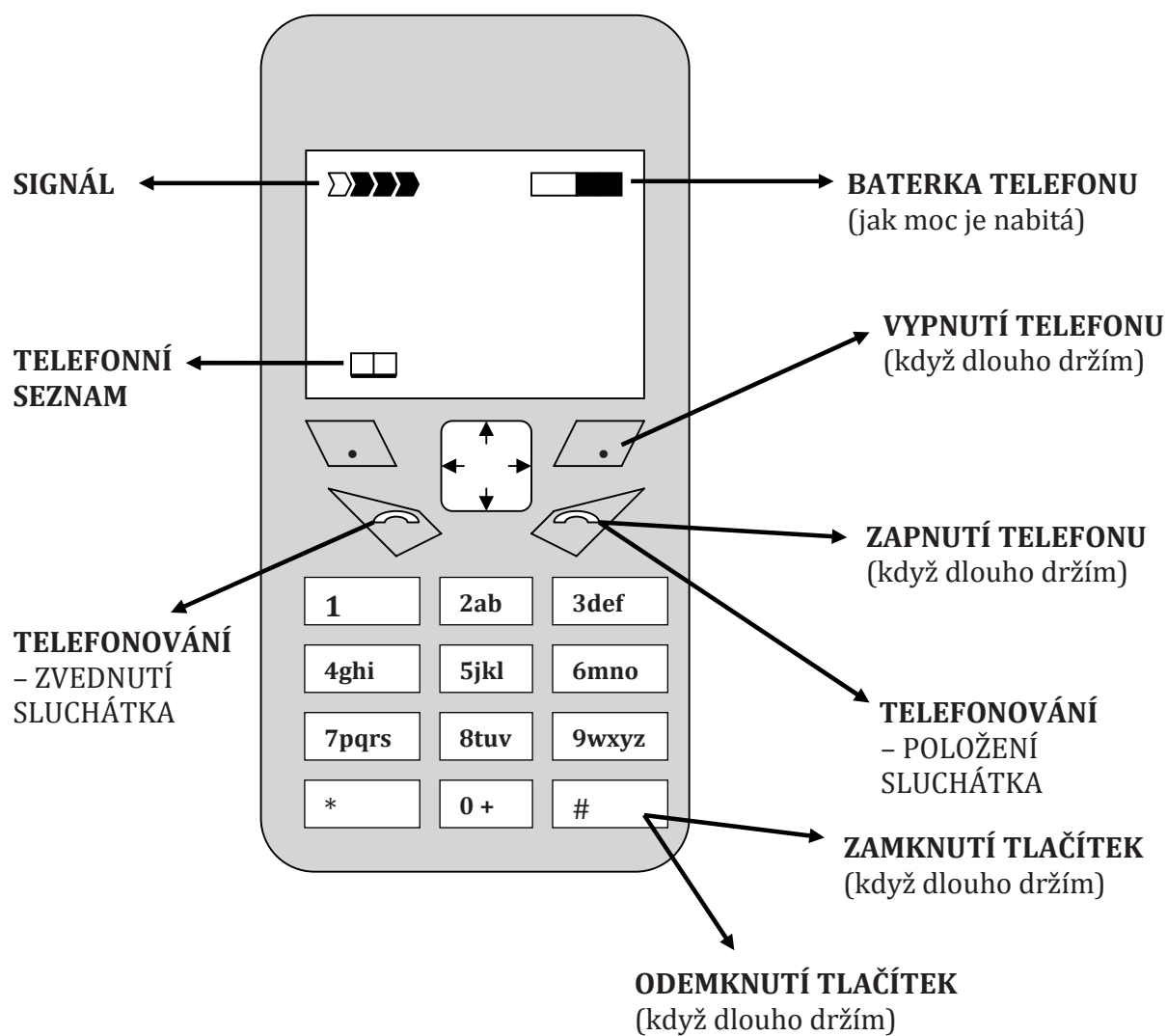
Postup pro případ, že krize nastane:

Potřebná opatření:	Termín	Splněno (jméno, popis)
Další dlouhodobá opatření:	Termín	Splněno (jméno, popis)
Poznámky k plnění opatření:		
Datum revize analýzy:		
Vytvořil:		
Podpis:		
Pozice:		

3.4 POMŮCKY A DALŠÍ PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

K řešení krizových situací vytvářejí pracovní konzultanti také celou řadu pomůcek, které pomáhají snižovat riziko a zvláště řešit situaci, kdy už ke krizi dojde. Následuje několik příkladů dobré praxe.

3.4.1 Mobilní telefon – návod k použití



chci telefonovat

1. vymačkám telefonní číslo
2. zmáčknu tlačítko se zeleným telefonem
3. až budu chtít skončit mluvit, zmáčknu tlačítko s červeným telefonem

někdo mi volá

zmáčknu tlačítko se zeleným telefonem

3.4.2 Kartačka pro případ ztracení

Tato forma se osvědčila například pro osoby s mentálním postižením.

**Ztratil jsem se,
prosím, můžete mi pomoci
zatelefonovat?**

Chráněné bydlení (kde bydlím)
tel. č.: 999 999 999
adresa: Pražská 88, Praha 8

Paní Nováková (máma):
tel. č.: 888 888 888

Děkuji
Jan Novák

3.4.3 Kartačka pro případ záchvatu

Jedním z častých dilemat pracovních konzultantů je otázka, nakolik je nutné a potřebné informovat zaměstnavatele a spolupracovníky o potenciálních potížích uživatele (např. riziko epileptického záchvatu, riziko agresivního chování v atace duševní nemoci apod.) Vždy je potřeba předem s uživatelem hovořit o způsobu, jakým zaměstnavatele informovat.

Pracovní konzultant by měl v maximální možné míře respektovat způsob a formu informování zaměstnavatele, kterou si vybere sám uživatel. V situaci, kdy uživatel PZ zásadně odmítá informovat zaměstnavatele o potenciálně závažné krizové situaci, je potřeba ujasnit s uživatelem, za jakých podmínek můžete službu PZ dále poskytovat.

Při zvažování rizik je třeba také ujasnit, kdo potřebuje o potenciálním riziku uživatele v zaměstnání vědět a kdy. Pracovní konzultant by se měl řídit zásadou „Need to Know“, tedy, že informace by měl dostat jen a právě ten, kdo je potřebuje, a to jen a právě ty informace, které potřebuje.

Příklad

Uživatel PZ s relativně častými epileptickými záchvaty nastoupil do zaměstnání – restaurace Mc Donald's. Po zvážení se uživatel spolu s pracovním konzultantem rozhodli, že je potřeba informovat všechny přímé spolupracovníky a zajistit, aby se i novým zaměstnancům dostaly potřebné informace. Zároveň měl uživatel obavu, aby mu lékařská zpráva či příliš formální popis potíží nepokazily vztah k novým kolegům. Proto vytvořil uživatel s pomocí pracovním konzultantem neformální dopis pro spolupracovníky, který všem rozdal a zároveň vyvěsil na nástěnku se vzkazy:

Milí kolegové,
chci Vás tímto poprosit o pomoc v případě, že během pracovní doby dostanu epileptický záchvat.

Jak se projevuje:

Mám výpadek pozornosti. Přestanu vnímat, začnu si něco mumlat pro sebe nebo přecházet nesmyslně po místnosti apod. Mám těkavé oči a zarudlou tvář.
Na otázky příliš nereaguji nebo reaguji „divně“.

Jak mi můžete pomoci:

Zůstaňte se mnou a sledujte, abych si něco neudělal (do něčeho nevrátil apod.). Pokud jsem na lobby, tak na mě zkuste mluvit, abych si sedl, nebo šel dozadu. Budete to asi muset zopakovat vícekrát nebo mě vzít za rukáv.

Když začnu zase vnímat (je po záchvatu), zeptejte se mě, jestli vím, kde jsem, co je za den apod. Může se totiž stát, že budu po záchvatu ještě chvíli zmatený. V tom případě mi pak řekněte, kde jsem a co jsem naposled dělal, než jsem dostal záchvat. Zeptejte se mě, jestli nejsem unavený a nepotřebuji si na pár minut sednout nebo napít.

Když si nebudete s něčím vědět rady, můžete zavolat AB do Agentury na tel. č. nebo

Díky! *Bedřich*

3.4.4 Zacházení s citlivými informacemi

Zaměstnavatel předvedl dobrou praxi v otázce zacházení s citlivými informacemi. Každý nově nastupující zaměstnanec vyplní dotazník ohledně potenciálních krizových situací (nemoci – např. HIV pozitivita apod.) včetně preferovaného postupu v případě krize – tel. čísel, druhů léků apod. Obálky všech zaměstnanců jsou zalepené a přístupné na jednom místě, kde jsou k otevření pouze v případě krize.

3.5 KDY SE BEZPEČNĚ OSAMOSTATNIT

Důležitou prevencí při práci s riziky je správné určení okamžiku, kdy uživatel zvládne již určitou činnost bez naší podpory. V situacích, kde hrozí při chybě závažné riziko, je potřeba takový okamžik určit pečlivě (např. samostatné cestování).

Jedním z nástrojů, které se v praxi používají, je jasná dohoda všech zúčastněných na kritériu samostatnosti.

Příklad

Uživatel se učí samostatně cestovat do zaměstnání. Je předem dohodnuto, že zvládne-li cestu bezchybně pětkrát za sebou (asistent pouze zpozvzdálí sleduje), bude moci cestovat sám. Pokud by kritérium bylo pouze jedno samostatné zvládnutí, mohlo by se stát, že šlo o shodu okolností a příště udělá uživatel fatální chybu. Pokud ale zvládne činnost několikrát za sebou, je velmi pravděpodobné, že činnost již zvládá.

V zaměstnání takové kritérium může určit zaměstnavatel: např. dosažení stejné rychlosti a chybovosti jako ostatní pracovníci po dobu jednoho týdne.

Dalším užitečným postupem jsou umělé překážky. Po dohodě s uživatelem je někdy vhodné uměle zařadit do procesu osamostatňování překážky, které umožní, aby si uživatel v kratší době osvojil dovednost a dokázal, že se samostatně vypořádá i s nečekanými situacemi.

Příklad

Při nácviku samostatného cestování osloví uživatele neznámý asistent (trénink jednání s cizím člověkem).

3.6 OBEČNÁ PREVENCE RIZIK – JOB KLUBY

Kromě uváděných příkladů individuální práce s riziky je v PZ místo samozřejmě také pro obecnou prevenci rizik.

Jako témata job klubů je možné zařadit např. pracovní úraz, co dělat při nečekaných situacích v práci (havárie, úraz, krádež, apod.), šikana v zaměstnání, bezpečné cestování, bezpečné zacházení s penězi, vztahy na pracovišti apod.

4. ZÁVĚREČNÉ PLÁNY A ZÁVĚREČNÁ DOPORUČENÍ

4.1 ZÁVĚREČNÉ PLÁNY

V optimálním případě dochází k ukončení služeb PZ tehdy, nepotřebují-li uživatel ani zaměstnavatel podporu agentury PZ. Někdy se však stává, že si nejsou uživatelé nebo zaměstnavatelé zcela jistí a nechtějí s agenturou PZ úplně ztratit možnost kontaktu.

Nejčastější obavy uživatelů/zaměstnavatelů při ukončení služby PZ:

- obava, že uživatel práci samostatně nezvládne
- obava zaměstnavatele, že nebude umět reagovat na neobvyklé situace (např. v chování uživatele)

Aby se předešlo těmto obavám, vytváří na konci služby pracovník agentury PZ s uživatelem, zaměstnavatelem a případně další osobou (např. rodič, osobní asistent) závěrečný plán. Zúčastněné osoby se snaží předvídat budoucí situace a naznačit možnosti řešení případných obtíží. Plánování na konci služby napomáhá také k vyjasnění rolí zúčastněných osob v budoucnu.

Vytvořením závěrečných plánů je možné zamezit situacím, kdy se na agenturu PZ obracejí uživatelé/zaměstnavatelé pozdě (např. až v době, kdy s uživatelem zaměstnavatel ukončil pracovní poměr a agentura již nemohla pomoci).

V závěrečném plánu jsou popsány situace, kdy se na agenturu může uživatel nebo zaměstnavatel znovu obrátit, a jaký bude postup řešení. Uživatel, zaměstnavatel, případně další osoba na základě závěrečného plánu vědí, že jim pracovníci agentury při řešení neobvyklých situací mohou poskytnout podporu.

Formy podpory:

- jednorázové konzultace s uživatelem (v agentuře, na pracovišti, telefonické)
- jednorázové konzultace se zaměstnavatelem (většinou na pracovišti, telefonické)
- jednorázové konzultace s blízkou osobou uživatele (většinou v agentuře, telefonické)
- pracovní asistence (na pracovišti – je dobré mít například Dohodu o krátkodobé pomoci, kde je popsáno, jak dlouho bude agentura asistenci poskytovat)
- opětovné zařazení uživatele do služby PZ

Nejčastější důvody, kdy se na agenturu uživatelé znovu obracejí:

- změna pracovního postupu a potřeba asistence při zaučení nové činnosti
- pomoc se změnou pracovní smlouvy
- zánik pracovního místa

Nejčastější důvody, kdy se na agenturu znovu obracejí zaměstnavatelé:

- personální změny ve firmě
- problémy s chováním uživatele
- snížení pracovního výkonu

Závěrečný plán zpravidla obsahuje popis situace v době ukončení spolupráce s agenturou PZ, shrnutí přínosu PZ pro uživatele, dohody týkající se budoucnosti, případy, kdy se může uživatel/zaměstnavatel na agenturu obrátit, postup a způsob řešení možných budoucích situací, kontakty na zúčastněné osoby (uživatele, zaměstnavatele, agenturu PZ, popř. další osoby). Závěrečný plán dostane každá zúčastněná osoba (uživatel, zaměstnavatel, agentura PZ).

4.2 ZÁVĚREČNÁ DOPORUČENÍ

K ukončení služby PZ může dojít i z dalších důvodů, například:

- uživatel se rozhodne spolupráci ukončit
- uživatel přestane plnit podmínky vyplývající z dohody s agenturou
- po uplynutí doby trvání služby, když se nepovede najít vhodné zaměstnání

V těchto případech bývá obvykle těžké, aby pracovní konzultant spolupracoval s uživatelem na vytváření závěrečného plánu, neboť uživatel v dané chvíli nemá o spolupráci zájem. Uživatelé se většinou nechtějí v těchto případech na závěrečném plánu podílet. Ze zkušenosti vyplývá, že i v takových případech je dobré dát uživatelům nějaké závěrečné doporučení.

Závěrečné doporučení vypracuje většinou pracovní konzultant a uživateli ho předá při ukončování služby PZ nebo mu ho pošle poštou, případně e-mailem.

Závěrečné doporučení zpravidla obsahuje popis situace v době ukončení spolupráce s agenturou PZ, příp. popis, čeho se během spolupráce podařilo dosáhnout, doporučení, na koho se může uživatel dále obrátit, kde může vyhledat další pomoc, popř. v jakých situacích může znovu kontaktovat agenturu PZ a kontakty (na agenturu PZ, další organizace, úřady, školy, ...).

4.3 PŘÍKLADY ZÁVĚREČNÝCH PLÁNŮ

4.3.1 Závěrečný plán slečny Jitky při ukončování služby PZ

Slečna Jitka začala využívat službu Podporované zaměstnávání (dále jen PZ) 22.12.2003. Učila se hledat zaměstnání a zdokonalovala se v dovednostech pro hledání zaměstnání. Učila se komunikovat při přijímacím pohovoru a vybrat si odpovídající zaměstnání. Jitka nastoupila do zaměstnání 29.11.2004 do Domova Sue Ryder o.p.s. jako pomocná síla v kuchyňce. Zpočátku slečna Jitka potřebovala plnou asistenci, učila se zvládat pracovní činnost, komunikovat se spolupracovníky a nadřízenými, řešit obtížné situace, dokončovat jednotlivé činnosti a udržovat pořádek. Postupně se asistence snižovala, Jitka se zlepšila v komunikaci a ve zvládnutí pracovních činností. Slečna Jitka spolupracuje s paní Janou, která jí poskytuje přirozenou podporu na pracovišti. Služba PZ byla slečně Jitce po uplynutí 2 let prodloužena o 8 měsíců, protože potřebovala ještě asistenci na pracovišti.

Kontaktní osoba pro Jitku a pro Domov Sue Ryder pro případ, že by bylo potřeba řešit případné Jitčiny potíže s prací nebo osobní potíže ovlivňující práci, je Jitčina sestra Lucie.

Slečna Jitka kontaktovala o. s. OSA, které by jí mělo pomáhat dále s nácvikem komunikace a s orientací v obtížnějších situacích.

Slečna Jitka by měla docházet k psychologovi.

Na svou sestru Lucii se Jitka může obrátit, pokud bude mít v práci potíže. Bude s ní o práci mluvit, aby se předešlo případným potížím.

Jitka bude při práci postupovat podle svého rozpisu pracovních činností, který je zároveň její náplní práce. Bude se snažit udržovat pořádek a čistotu na pracovišti.

Kdy se může slečna Jitka nebo zaměstnavatel na agenturu PZ obrátit:

- ➔ V případě, že se chystají v zaměstnání změny, které by mohly vést k ukončení Jitčiny práce (nová náplň práce, noví nadřízení, změny na pracovišti, apod.).
- ➔ Když bude Jitka znovu potřebovat v práci asistenci (např. když se bude učit něco nového, když by byla převedena na jinou práci).
- ➔ Když bude mít Jitka nebo zaměstnavatel jakoukoliv otázku, která se bude týkat práce.
- ➔ Pokud bude potřebovat Jitka nebo zaměstnavatel pomoci vyřešit obtížnou situaci (např. potíže s komunikací nebo chováním na pracovišti).
- ➔ Pokud by Jitka chtěla v budoucnosti pomoci najít jinou práci.

Kontaktní osobou za agenturu PZ je pracovní konzultantka Lada N., v případě její nepřítomnosti či odchodu z agentury bude určen její zástupce.

Kontaktní osobou za domov Sue Ryder je vrchní sestra Milena B., v případě její nepřítomnosti či odchodu z domova bude určen její zástupce.

Datum:

Jitka N.

Milena B.
vrchní sestra

Lada N.
pracovní konzultantka

.....

.....

.....

Kontakty na:

Agenturu pro podporované zaměstnávání (kontaktní osoba, tel., adresa, e-mail)

Domov Sue Ryder, o. p. s. (kontaktní osoba, tel., adresa, e-mail)

Sestru Jitky (tel.)

Jitku (tel., adresa)

OSA o. s. (kontaktní osoba, tel., adresa, e-mail)

4.3.2 Závěrečný plán pro Radima M. při ukončování služby PZ

Radim pracuje v Delvité v Praze 3. Radim má uzavřenou pracovní smlouvu na dobu neurčitou. Radim chodil do Delvity již na praxi. V práci Radimovi pomáhali asistenti, ale v současné době je Radim již samostatný. Radim se naučil vybalovat a doplňovat zboží v úseku trvanlivých potravin a nápojů. V současné době pracuje ve výkupu lahví. Radimovi se změnil v práci vedoucí. Radimovi se v práci líbí a vedoucí Petr je s ním spokojený. Pokud potřebuje Radim v práci pomoc nebo mu není něco jasné, může se zeptat spolupracovníků nebo vedoucího.

S čím Vám může agentura PZ pomoci:

Kdy se může na agenturu Radim nebo zaměstnavatel obrátit:

- ➔ Pokud dostane Radim novou práci a potřeboval by s ní pomoci od asistentů nebo od pracovní konzultantky.
- ➔ Pokud by potřeboval Radim nebo zaměstnavatel s něčím poradit.
- ➔ Pokud by zaměstnavatel nebyl spokojený s tím, jak Radim pracuje.
- ➔ V případě, že by Radim někdy potřeboval pomoc najít nové zaměstnání. (V takovém případě si Radim domluví schůzku v agentuře s vedoucí agentury, která bude s Radimem mluvit o tom, s čím mu může agentura pomoci. Pokud bude Radim potřebovat službu PZ, zařadí ho vedoucí agentury do čekatelů, a až přijde Radim na řadu, začne mu agentura znovu pomáhat hledat práci).

Kontaktní osobou v agentuře je pracovní konzultantka Monika N., v případě její nepřítomnosti či odchodu z agentury bude určen její zástupce.

Kontaktní osobou za Delvitu je vedoucí Petr V., v případě jeho nepřítomnosti či odchodu z pracoviště bude určen jeho zástupce.

Datum:

.....

za Delvitu za agenturu PZ
Radim M. Petr V. Monika N.

Kontakty:

Radim M. (tel., adresa)

Delvita (kontaktní osoba, tel., adresa, e-mail)

Agentura PZ (kontaktní osoba, tel., adresa, e-mail)

4.3.3 Závěrečný plán a závěrečné shrnutí spolupráce

Jméno uživatele služeb:

Jméno pracovní konzultantky:

Datum:

Další zúčastněné osoby: paní S. (maminka)

A) Z hlediska pracovní konzultantky (toto není hodnocení, co bylo „dobře“ a co „špatně“ – toto je popis toho, jak podle mne spolupráce probíhala)

Pan P. se mnou spolupracoval v Podporovaném zaměstnávání (PZ) 2 roky. Z mého pohledu se celou tuto dobu naučil mnoho nových věcí a získal zkušenosti s tím, jak to chodí v běžném zaměstnání. Nepodařilo se nám společně dosáhnout cíle NAJÍT ZAMĚSTNÁNÍ, protože se P. během hledání práce rozhodl změnit pracovního konzultanta a organizaci.

Během prvního roku se P.:

- naučil samostatně cestovat po Praze
- zvládal docházet na domluvené schůzky včas
- snažil se plnit domluvené úkoly (např. donést na další schůzku dokument o invalidním důchodu)
- zkusil se zaevidovat na úřadu práce, aby mohl případný zaměstnavatel získat dotaci na mzdu
- dále se naučil, jak postupovat při hledání práce v zahradnickém oboru (kde se dají vyhledat firmy na internetu)
- navštívil několik firem a organizací, kde jsou zahradnické práce, aby uměl určit, v jakém typu firmy by chtěl hledat zaměstnání
- co je velmi důležité: naučil se dodržovat pravidla, která jsou pro všechny účastníky PZ závazná a která je potřeba dodržovat, aby bylo možné dobře spolupracovat. Snažil se o to, i když to pro něj nebylo jednoduché (např. když měl chodit na job klub místo do Dílen tvořivosti)
- začal s pomocí pracovní konzultantky hledat zaměstnání (na podzim)
- začal jednat o nástupu k firmě GOLEM na ranč p. Dvořáka v Chabrech

Během druhého roku se stalo:

- P. začal pracovat u p. Novotného na ranči, ale kvůli velkým mrazům byl nástup o měsíc odložen na únor
- na ranči si zkoušel P. různé práce, hlavně výpomoc u koní a zjistil, že tuto práci dělat nechce
- začali jsme s hledáním dalšího zaměstnání (na jaře), od května si začal zkoušet práci ve Stromovce
- u firmy Langmayer získal pracovní smlouvu a začal zde pracovat
- z několika důvodů se ukázalo, že tato práce není pro P. vhodná, tak podal výpověď
- bylo domluveno, že může pokračovat ve agentuře PZ o rok déle, kde po jeho operaci jsme začali s dalším hledáním práce
- předběžně byl dojednan nástup ve firmě JIŘÍ BOUŠEK, ale ze zdravotních důvodů si nemohl P. práci vyzkoušet
- P. chtěl změnit pracovní konzultantku, ale protože nový konzultant nebude přijat dříve než na jaře, rozhodl se P. najít si jinou organizaci

B) Z hlediska P.

- P. s tím souhlasí, nechce k tomu nic dodat.
- O ukončení spolupráce mluví jako, že „mu spadl kámen ze srdce“ .

C) Z hlediska P. maminky

- Paní S. se domnívá, že měla proběhnout změna pracovního konzultanta hned zpočátku, když o ní začal mluvit.

Další postup:

- P. teď dojíždí do chráněné kavárny v Unhošti.
- P. navštívil PZ v jiné agentuře, kam bylo možné nastoupit bez čekání v pořadníku.

Rozhodl se do jejich služby nevstoupit.

- ➔ P. si domluvil schůzku ještě v jedné agentuře PZ.

Co ještě může naše agentura PZ pro P. udělat?

- ➔ nabídnout P. kontakty na jiné služby (po domluvě na osobní schůzce)
- ➔ pokud bude chtít P. znovu spolupracovat s naší agenturou PZ, budeme se domlouvat, jak budeme dál spolupracovat (P. ví, že má možnost se na naši agenturu znovu obrátit, pokud mu půjde opravdu o práci v normálním zaměstnání, ne v chráněném prostředí)

Podpisy:

4.3.4 Shrnutí spolupráce s Monikou

Monika je absolventka dvouleté Praktické školy Jedličkova ústavu v Praze a počítačového kurzu. V průběhu školy se účastnila tranzitního programu, měla praxi v Českém rozhlase, kde pracovala s počítačovou databází. Má ráda společnost, chtěla by být užitečná, setkávat se s lidmi, pracovat na počítači. Po skončení školy se Monika vrátila po dvouletém pobytu na internátě domů, do Pardubic, kde bydlí s maminkou a má tam také dědečka.

Před skončením školy Monika s konzultantkou našla dvě možnosti zaměstnání a obě dvě pracoviště s konzultantkou navštívila. Na základě rozhodnutí maminky dala Monika přednost práci v Základní umělecké škole. Konzultantka ve spolupráci s maminkou pro Moniku získala grant na asistenci. Po zkušenostech z praxe bylo zřejmé, že Monika potřebuje asistenci na doprovody a bude potřebovat počáteční asistenci na pracovišti. Po odjezdu Moniky domů probíhaly kontakty s maminkou. Monika sama s konzultantkou nemluvila. Maminka sdělila konzultantce, že žádnou další spolupráci nepotřebují a asistenci bude vykonávat dědeček.

Monika se v průběhu tranzitního programu ve škole učila hlavně samostatnosti v rozhodování, získávala sebevědomí, učila se získávat náhled na své vlastní možnosti a rozvíjela komunikační dovednosti. Ve všech těchto oblastech udělala pokroky.

Závěrečné doporučení:

- ➔ Monika se spolu s maminkou může obrátit na místní organizaci lidí se zdravotním postižením a domluvit si asistenci na doprovody.
- ➔ Monika se může spolu s maminkou zkusit domluvit s ředitelkou školy a sekretářkou, která Monice dává podklady k práci, zda by mohla paní sekretářka zpočátku na Moniku dohlédnout, aby s ní nemusel být v práci dědeček.
- ➔ Monika může kontaktovat konzultantku, se kterou Monika spolupracovala v Tranzitním programu, pokud by s něčím potřebovala poradit (například pomoci najít a navázat kontakty, které by Monika mohla potřebovat).

Časové období, dokdy se na nás Monika může obrátit, není omezené.

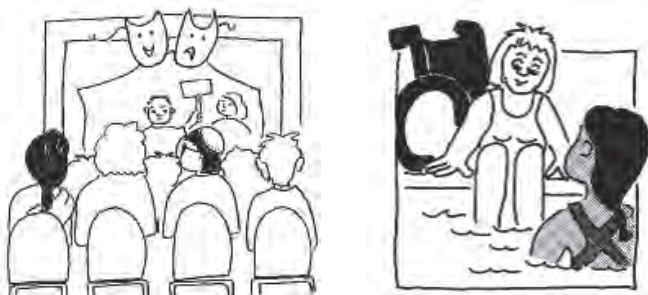
Datum a podpis PK

4.3.5 Závěrečné doporučení pro Martina při ukončení služby Podporované zaměstnávání

→ Dne 7. 2. 2006 Martin ukončil službu Podporované zaměstnávání.

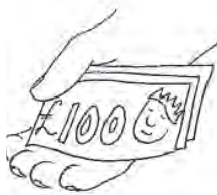


→ Martin už nechce dál hledat práci. Bude se věnovat jiným aktivitám (hory, plavání, SDM Sedlec).



→ Pokud by Martin pomocí agentury chtěl znovu hledat práci, může se na nás obrátit. Martin zavolá do agentury a bude zařazen do čekatelů.

Až na něj přijde řada, bude hledat Martin s pracovní konzultantkou práci, za kterou bude dostávat peníze. Martina v práci zaučí asistent.



→ Když bude chtít Martin hledat práci, může se obrátit na:
Kontakt na agentury PZ

V Praze dne:

Podpis PK:

Vytvořeno s pomocí obrázků z Change Picture Bank. www.changepeople.co.uk

5. ADAPTACE ZAMĚSTNANCŮ A JEJICH KOMPETENCE

5.1 ADAPTACE ZAMĚSTNANCŮ

Se zvětšováním týmů agentur PZ se objevují nároky na zaškolení a dlouhodobé vedení zaměstnanců. V příloze 6.4 najdete podrobnou směrnici, kterou pro potřeby zapracování a vedení zaměstnanců sestavili v brněnské agentuře PZ Agapo.

5.2 KOMPETENCE ZAMĚSTNANCŮ

5.2.1 Vývoj pohledu na kompetence PK

S rozvojem myšlenky podporovaného zaměstnávání a rozšiřováním a prohlubováním zkušeností z praxe dochází i k vývoji pohledu na kompetence pracovního konzultanta.

Pro zajímavost můžeme uvést citát z první metodiky PZ, se kterou jsme měli možnost se setkat na počátku 90.let minulého století v kurzech Vzdělávacího Institutu Dezidera Galského. Jde o americkou metodiku PZ Supported Employment Training Manual, kterou vydal Institut pro komunitní inkluzi v Bostonu. Citát pochází z kapitoly Role pracovního konzultanta.

5.2.2 Kdo je ten, který hledá práci – příklad z americké metodiky

Někteří lidé si myslí, že hledání práce je velmi specializovaná věc, kterou jsou schopni zvládnout nanejvýš jeden až dva zaměstnanci organizace, nebo že porozumět tomu vyžaduje vystudovat marketing. Hledání práce je ovšem funkce, nikoli specializovaná práce.

V úspěšné agentuře se hledáním práce zabývá každý pracovník. Práce každého je součástí naplňování poslání agentury. Není k tomu ani tolik zapotřebí mít nějaké specializované dovednosti, jako spíš zvláštní druh postoje a pár nezbytných vlastností.

Vlastnosti pracovního konzultanta:

- bezbřehé nadšení
- nerealistický optimismus
- nenasytná zvědavost
- iracionální důvěra
- nepochybná oddanost pro věc
- jednoduše řečeno posedlost

Poněkud v kontrastu s tímto citátem může působit prozaický obecný výčet kompetencí (pracovních činností) uvedený například v Souhrnné metodice PZ.³

5.2.3 Náplň práce pracovního konzultanta v PZ – příklad ze souhrnné metodiky

Pracovní konzultant

- zodpovídá za kvalitní a efektivní poskytování služeb konkrétním uživatelům služby,
- vyhodnocuje, zda jsou služby PZ vhodným nástrojem k dosažení cíle zájemce o služby,
- poskytuje pracovní konzultace a asistenci jednotlivým uživatelům služeb PZ,
- připravuje a realizuje program pro skupinu uživatelů (Job klub),
- zajišťuje metodické vedení pracovních asistentů,
- vyjednává a spolupracuje s rodinami uživatelů služeb PZ a s odbornými pracovníky jiných služeb,
- vyhledává a vytváří vhodné pracovní uplatnění pro uživatele služeb PZ a jedná se zaměstnavateli,

³ Souhrnná metodika PZ, Rytmus 2005, str. 61.

- vytváří strategii práce s uživateli služeb a dalšími subjekty a koordinuje jednotlivé aktivity služby PZ,
- vede dokumentaci uživatele a vytváří ve spolupráci s uživatelem individuální plán průběhu služby,
- vzdělává se a účastní se supervize.

5.2.4 Náplň práce pracovního konzultanta – příklad (o. s. Asistence, Centrum pracovní rehabilitace)

Pracovní konzultant

- zodpovídá za poskytování kvalitních a efektivních služeb konkrétním klientům
- poskytuje individuální konzultace klientům
- spolupracuje s týmem
- vede klienta k aktivnímu získávání informací, kontaktů a dovedností k naplnění cílů tranzitního programu
- spolu s klientem připravuje a realizuje individuální plán
- zajišťuje individuální nácvik dovedností potřebných pro získání a udržení si práce
- vyjednává a spolupracuje s rodinou, přáteli a dalšími osobami blízkými klientovi i s odbornými pracovníky jiných služeb
- vyhledává a vytváří vhodné pracovní uplatnění pro klienta a jedná se zaměstnavateli, udržuje kontakty se současnými zaměstnavateli klienta
- vyhledává možnosti přirozené sociální podpory
- spolupracuje s finančním managerem a s klienty v oblasti získávání finančních prostředků na pracovní asistenci
- ve spolupráci s koordinátorkami asistentů zajišťuje asistenci pro klienta
- koordinuje služby pro klienta
- vede dokumentaci klienta, vyplňuje SES, aktualizuje informace v databázi klientů
- vzdělává se, účastní se seminářů, studuje literaturu
- sleduje průběžné nejnovější poznatky a zkušenosti v oboru
- účastní se supervize týmu, interní i externí supervize
- spolupracuje s asistenty
- účastní se schůzek pracovních asistentů a dobrovolníků
- dodržuje etický kodex sociálního pracovníka vůči organizaci, klientům i kolegům
- aktivně propaguje Centrum pracovní rehabilitace a vyhledává nové klienty (maily, telefonování)⁴

5.2.5 Kompetence pracovního konzultanta – příklad z americké metodiky

V novějším vydání americké metodiky nacházíme několik pohledů na práci pracovního konzultanta v PZ. Kompetence jsou nejprve popsány v závorce podle cíle, ke kterému uživatel spolu s konzultantem směřují, dále jsou uvedeny jednotlivé role a činnosti pracovního konzultanta v procesu PZ.

Kompetence z hlediska cíle pro uživatele PZ

- Uživatel hledá placenou práci (vyhledávání práce je založeno na individuálních zájmech)
- Uživatelé (podporovaní pracovníci) jsou trénováni (konzultant spolupracuje se zaměstnavatelem na individuálním nácviku pracovních dovedností a poskytování individuální podpory)
- Sociální začlenění na pracovišti (konzultant analyzuje kulturní a sociálně-psychologické aspekty pracoviště a poskytuje podporu v rozvoji vzájemných vztahů)
- Služby jsou koordinované (konzultant spolupracuje s organizacemi a jednotlivci, které uživateli poskytují služby)
- Udržení si práce (konzultant poskytuje podporu uživateli, zaměstnavateli a zaměstnancům na pracovišti)

Role pracovního konzultanta

- Učitel
- Manažer
- Prostředník
- Sociální psycholog
- Technik
- Odborník na vztahy s veřejností
- Advokát
- Přítel

⁴ Pouze součást kompetencí pracovního konzultanta Centra pracovní rehabilitace.

Činnosti, které konzultant vykonává

- Kariérové plánování
- Hledání práce (včetně vytváření představy o práci)
- Analýza práce, domlouvání podmínek se zaměstnavatelem (porovnávání představy zaměstnavatele a uživatele)
- Vytváření pracovní náplně, analýza pracovních úkolů
- Nácvik pracovních dovedností
- Rozvoj samostatnosti
- Přírozená podpora a začlenění do pracovního prostředí
- Spolupráce, udržování vztahu se zaměstnavatelem
- Hodnocení spokojenosti uživatele a jeho pracovního výkonu

Konzultant vykonává tyto činnosti formou

- přímé služby uživatelům (viz. výše)
- nepřímé služby (administrativa, schůzky, cestování a další)

5.3 HODNOCENÍ PRACOVNÍCH KONZULTANTŮ

Vrátíme-li se opět k našim zkušenostem, můžeme se zamyslet nad tím, jak vlastně výčet kompetencí agentura používá. Uvedli jsme příklady obecných i konkrétních kompetencí. Následuje příklad, jak se používá soubor kompetencí k hodnocení práce konzultanta v agentuře PZ Rytmus. Osvojí-li si konzultant tyto dovednosti, dá se předpokládat, že může úspěšně samostatně pracovat.

HODNOCENÍ PRACOVNÍCH KONZULTANTŮ

Znalost a používání legislativy	
zná druhy pracovních právních vztahů, orientuje se v oblasti důchodů, dávek, zná povinný podíl při zaměstnávání zdravotně postižených lidí, daňové odvody, umí zaměstnavatele a uživatele seznámit s jejich právy a povinnostmi	
umí si najít informace (např. Zákoník práce,...), zná kontaktní osobu, kterou může požádat o radu	
znalosti využívá v praxi (seznamuje uživatele s nároky na důchod a ZPS, výhody a nevýhody a postupy při vyřizování žádostí,...)	
registruje změny v legislativě a informuje kolegy	
Ztotožnění se s principy služby a Standardy kvality a etikou	
zná Standardy kvality sociálních služeb a Standardy PZ, metodiku PZ a uvádí je do praxe	

chování ke klientovi naplňuje Standardy a principy PZ	
zná rozdíl mezi sociální kontrolou a sociální podporou (pomocí)	
umí rozpoznat manipulaci – nemanipuluje	
upřednostňuje přání klienta před vlastním názorem	
ví, co vyplývá pro jeho práci s klientem za zákona o ochraně osobních údajů	
dodržuje mlčenlivost	
Určení profesní hranice	
neprolíná rovinu profesní a osobní dohromady a to chápe jako stálý proces	
umí říci ne	
dává klientovi jasné zprávy, čím se může zabývat a čím ne	
umí si definovat profesní vztah	
ví, kde má hledat pomoc	
ví, kdy a zda je vhodné překročit hranice své profesní role	

Schopnost pracovat s informacemi	
orientuje se ve zdrojích (internet, odb. literatura, ...)	
umí předávat informace, umí je využít pro sebe i své spolupracovníky	
orientuje se v dokumentaci	
ví, jaké informace o klientovi zpracovávat, zjišťovat	
Komunikace	
umí přizpůsobit komunikaci věku, individualitě, podmínkám	
zná teoreticky i prakticky techniky vedení rozhovorů, typy otázek	
umí respektovat postoj druhého, v komunikaci nemanipuluje	
se souhlasem uživatele komunikuje s rodinou, školou v tranzitním programu, odborníky (lékaři, psychologem, ...), umí rozeznat, kde je potřeba komunikovat o uživateli s jinými lidmi	
v průběhu komunikace vyjasňuje situaci	
upřednostňuje přání klienta před vlastním názorem, umí naslouchat, zároveň seznamuje uživatele se svým názorem a nabízí další možnosti řešení (podporuje uživatele v informovaném rozhodnutí)	
je schopen sebereflexe	
dává uživateli čas a prostor a trpělivě ho podporuje ve vlastním rozhodnutí	

Znát proces PZ a znalosti používat v praxi	
umí posoudit, pro kterého klienta je PZ vhodné, případně dává kontakty na jiné služby	
umí vést skupinová setkání	
vhodně prezentuje PZ (u zaměstnavatelů, studentům, ...)	
umí sestavit pracovní profil uživatele (ví, jaké informace potřebuje zjišťovat,...)	
umí pomoci uživateli vytvořit si reálnou představu o pracovním uplatnění	
umí sestavit individuální plán – plán tvoří s uživatelem, plán obsahuje cíle a přání uživatele, cíle jsou konkrétní, plán je srozumitelný uživateli, obsahuje termíny a zodpovědné osoby za plnění úkolů, plán mění (při změnách) a hodnotí s uživatelem, případně s dalšími osobami (např. třídní učitel,...)	
v případě potřeby umí sestavit krizový plán	
umí s uživatelem hledat zaměstnání a učit ho potřebné dovednosti	
sám pro uživatele vyhledává práci	
umí a poskytuje pracovní asistenci	
určuje přiměřenou míru a délku podpory potřebnou pro uživatele	

konzultuje snižování podpory s uživatelem, zaměstnavatelem, rodinou, ...	
vyhledává přirozenou podporu na pracovišti	
s každým uživatelem sestavuje závěrečný plán	
Administrativa	
umí a píše zápisy pro ÚP	
zaznamenává jednání se zaměstnavateli, školami, ÚP	
píše zápisy o práci s uživatelem, které jsou jasné, stručné, výstižné	
zakládá dokumenty (pracovní smlouvy, dohody se školami, dohody o praxi, ...)	
každý uživatel má ve složce (evidenční list, dotazník práce, průběh zaměstnání, zápisy, viz dokument – vyplňované dokumenty, zápisy a informační materiály v agentuře pro PZ Rytmus Praha)	
zapisuje do SESu	
Další dovednosti	
umí si organizovat pracovní dobu (má čas na hledání práce, oslovuje zaměstnavatele, asistence, administrativa, ...)	
vzdělává se k potřebám jeho uživatelů	
jedná se zaměstnavateli a spolupracovníky, umí jim poskytnout poradenství a podpořit je	

zná a využívá různé způsoby hledání práce (internet, obcházení firem, telefonování, inzeráty, ...)	
umí vést a vede a kontroluje asistenty svých uživatelů	
umí si říci o radu, supervizi, umí rozpoznat problémy k řešení	
Kvantitativní hodnocení:	
počet klientů, se kterými se pracuje	
počet uzavřených pracovně právních vztahů (počet nalezených míst pro praxi, ...)	
počet oslovených zaměstnavatelů	
Pracovník je schopen kvalitní samostatné práce pracovního konzultanta	

S kompetencemi popsány v hodnocení pracuje metodická vedoucí průběžně s novým konzultantem. Konzultant se seznamuje s kompetencemi v průběhu své práce s uživateli služby pod vedením metodičky. Po půl roce s ním metodická vedoucí jeho spolupráci zhodnotí a identifikují společně silné a slabé stránky konzultanta. Při další samostatné práci konzultanta, při poradách a metodických setkáních metodička dále sleduje konzultantův rozvoj. Plánuje s ním potřebu prohlubování zkušeností a znalostí, např. prostřednictvím kurzů, seminářů, konferencí a stáží. Osvojení si kompetencí se používá také jako podklad k hodnocení konzultanta vedoucím agentury. Kritéria hodnocení zatím vypracována nejsou. Hodnocení se provádí slovně, příp. kvantitativně.

V příloze č. 6.5 najdete **Etický kodex pracovníka** vytvořený Americkou asociací PZ (APSE).

6. PŘÍLOHY

6.1 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNY – UKÁZKY ŠABLON

Následuje několik nevyplněných šablon individuálních plánů, které je možné kopírovat.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN KLIENTA

PRO OBDOBÍ:-.....

JMÉNO A PŘÍJMENÍ KLIENTA:

PRACOVNÍ KONZULTANT:

TÝM KLIENTA:

Podpora při hledání pracovního uplatnění

Cíle a postupné kroky

termín splnění, klienta/asistent/tým

Cíl 1.

Jak to poznám:

Postupné kroky:

-
-
-
-

Cíl 2.

Jak to poznám:

Postupné kroky:

-
-
-
-

Podpora v pracovních dovednostech

Cíle a postupné kroky

termín splnění, klienta/asistent/tým

Cíl 1.

Jak to poznám:

Postupné kroky:

-
-
-
-

Překážky a obavy – jak si s nimi poradím?

-
-
-

V..... dne

.....
Podpis klienta/zákonného zástupce

.....
podpis pracovního konzultanta

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN 1. – na počátku služby

Jméno a příjmení

Datum nar.

Telefon

Kontaktní osoby – můj tým: lékař, rodina, známí, ...

SOUČASNÁ SITUACE

Bydlení, zájmy, přátelé, přání – splněná, nesplněná, co umím – čtení, psaní, ...

CO CHCI DOSÁHNOUT, POTŘEBY, PŘÁNÍ, ...

MŮJ NEJBLIŽŠÍ CÍL (CÍLE)

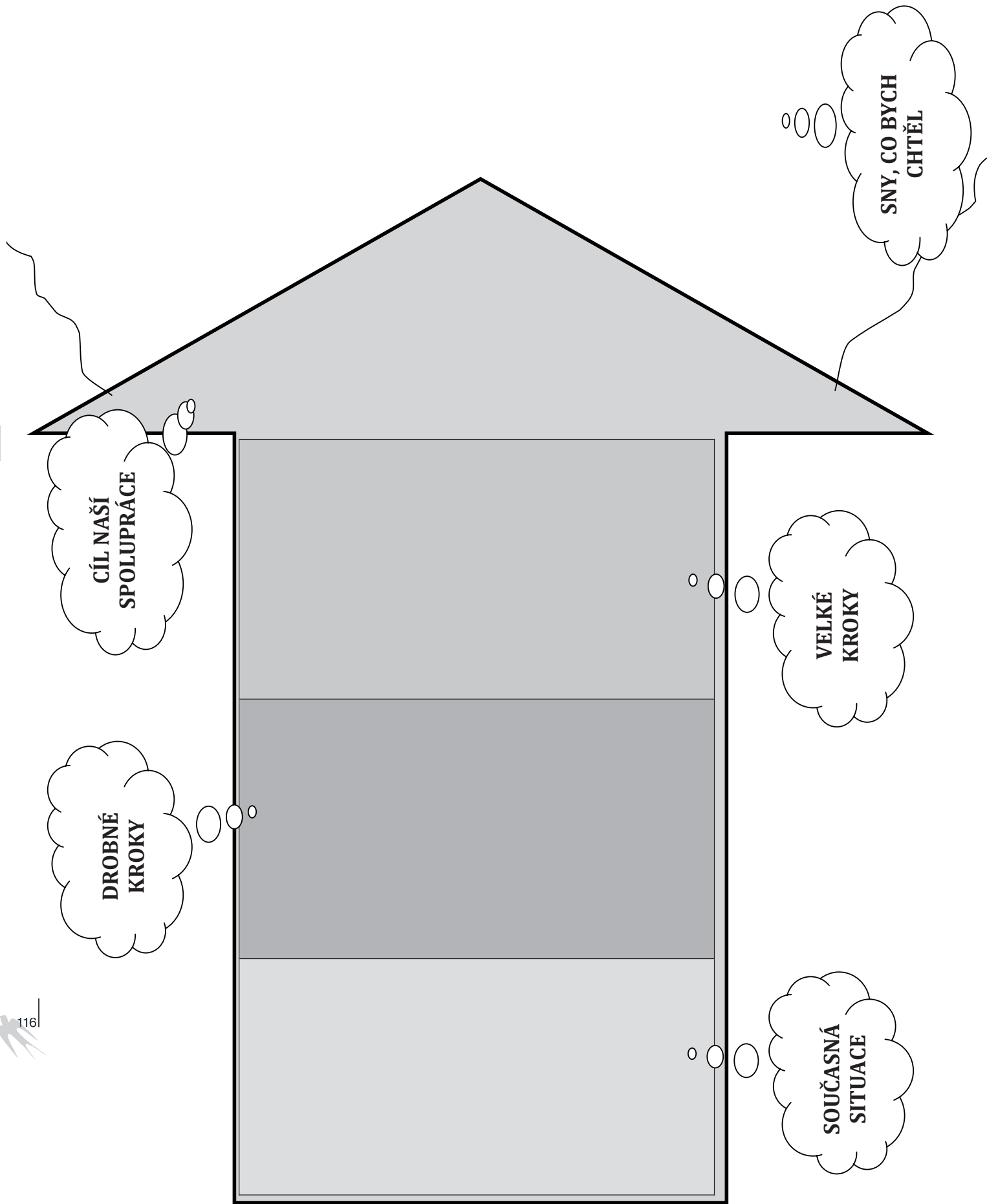
1.

kdo

do kdy

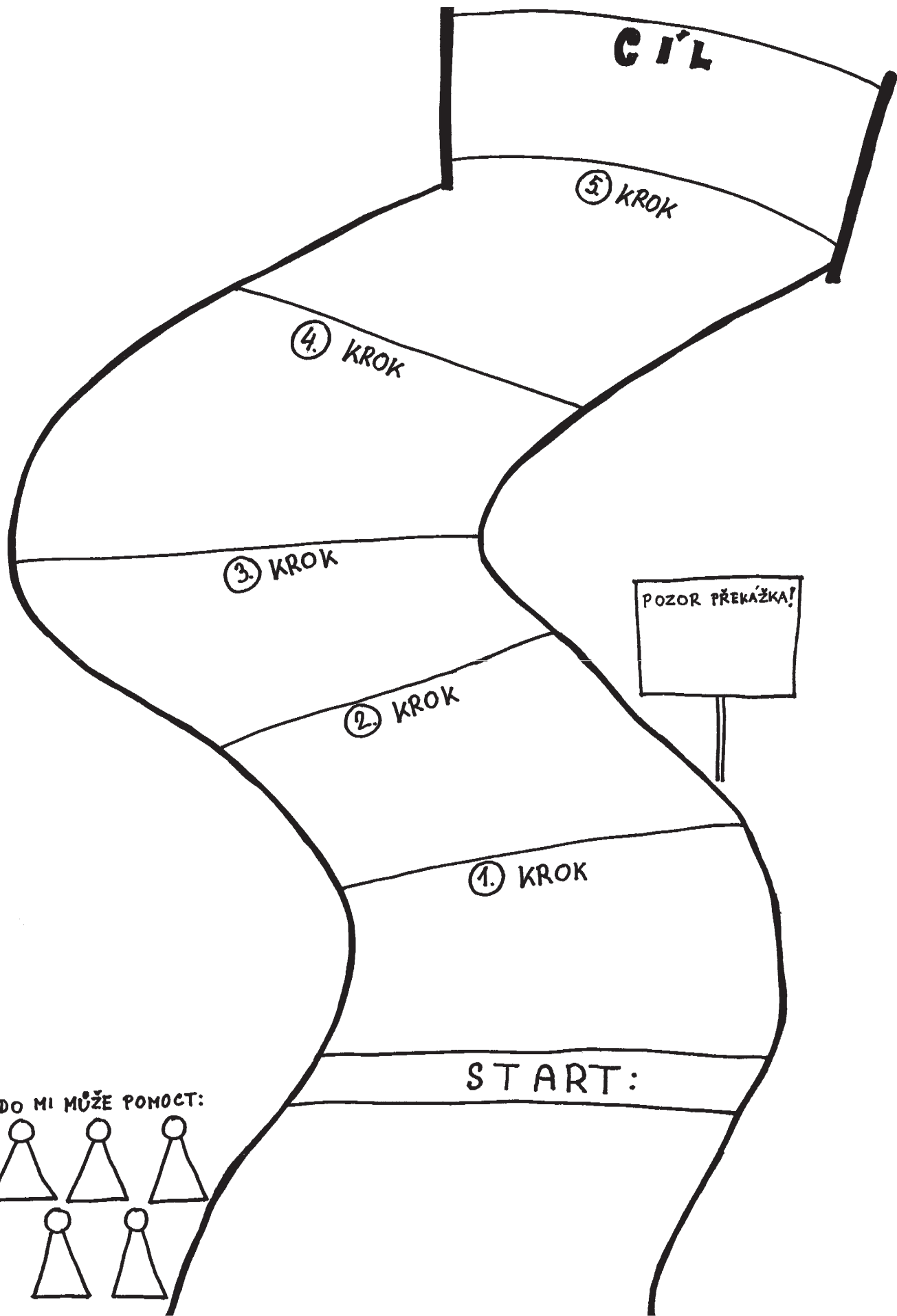
2.



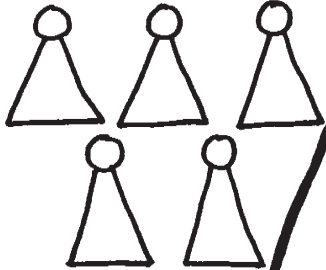


AKČNÍ PLÁN

Kroky	Kdo to udělá?	Dokdy?	Co bude výsledkem?	Jak poznáme, že je to splněno?



KDO MI MŮŽE POMOCT:



INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Uživatel:

Pracovní konzultant:

Datum:

Kdy plán zhodnotíme:

Zúčastněné osoby:

Co se děje:

- *Nové události, popis současné situace*

Co se stalo:

- *Co z minulých cílů se nám podařilo splnit*
- *Co z minulých cílů se nám nepodařilo splnit*
- *V čem jsem se zlepšil*
- *Jak jsem spokojen se službou*
- *Jak to vidí ostatní lidé (rodiče, zaměstnavatel apod)*

Co se bude dít:

Hlavní cíl:

Cíle a úkoly:

1. Cíl:

- *1. úkol (termín splnění, zodpovědná osoba)*
- *2. úkol*
- *.....*

2. Cíl

- *1. úkol (termín splnění, zodpovědná osoba)*
- *2. úkol*
- *.....*

3.....

Podpisy zúčastněných:

6.2 PŘIROZENÁ PODPORA V PROJEKTU SPRÁVNÁ VOLBA

PŘIROZENÁ PODPORA OBECNĚ

Definice:

Přirozená podpora (natural support) – pomoc v podobě osobní asistence, zpětné vazby (odezvy), kontaktu nebo doprovázení, kterou poskytují neprofesionální lidé s těžkým postižením s cílem umožnit jim zcela nebo alespoň částečně nezávisle pracovat v běžném pracovním prostředí nebo se účastnit jiných aktivit ve společnosti. Lidé poskytující přirozenou podporu mají zpravidla k dispozici pomoc profesionálních poskytovatelů služeb a podporu poskytují podle situace zdarma nebo za finanční odměnu. (Nicholas J. Certo a další, 1997)

Zdroj podpory, která je přirozeně přítomná v místech a aktivitách jako je rodina, spolupracovníci, sousedé nebo další lidé z obce. (MR, volume 40, October 02)

Za přirozenou podporu se někdy považuje i tzv. „peer-support“, podpora poskytovaná lidmi se stejným typem postižení. (www.mdri.org, 2006)

Do přirozené podpory se zahrnují také technické pomůcky (např. Dunlea a Logan, 2006).

Přirozená podpora poskytovaná přáteli, rodinou apod. může být nejlepší a nejméně rušivou formou pomoci, kterou lidé s postižením a jejich rodiny mohou dostat. (Disability Service Commission, Austrálie).

PŘIROZENÁ PODPORA V PZ

V ČR upraveno ve Standardech kvality PZ:

7.1 Součástí podpory je hledání spolupracovníků, kteří mohou znevýhodněnému pracovníku pomáhat zvládnout úkoly a další související dovednosti.

Podpora, kterou přímo na pracovišti poskytují spolupracovníci apod. Pomáhají znevýhodněným pracovníkům zvládnout pracovní úkoly a další související činnosti bez podpory externího nebo za tím účelem zvlášť vyčleněného pracovníka. (Standardy kvality podporovaného zaměstnávání, ČUPZ, 2004)

Je to každá pomoc, vztah nebo interakce, která jedinci umožňuje zajistit si nebo si udržet práci v běžném prostředí způsobem, který odpovídá běžným pracovním postupům a sociálním interakcím ostatních zaměstnanců. (Rogan, Hagner a Murphy, 1993).

Podpora nadřízených a spolupracovníků poskytovaná pracovníkům s postižením k tomu, aby mohli vykonávat svou práci; patří sem i podpora běžně poskytovaná všem ostatním pracovníkům. Přirozená podpora může být formální a neformální a zahrnuje školení, odborné vedení (průběžné odezvy na vykonanou práci – tzv. supervision), trénink (učení se novým pracovním dovednostem se spolupracovníky) a kontakty spolupracovníků s pracovníky s postižením během přestávek a po práci. Využití přirozené podpory zvyšuje začlenění a přijetí pracovníka s postižením na pracovišti. (US Department of Labor, Washington DC)

PŘÍMÁ PODPORA (DIRECT SUPPORT):

Poskytovaná profesionálem – pracovníkem agentury PZ

Přirozená podpora je jedním z důležitých inovativních prvků v PZ. PZ v Norsku obsahuje doporučení pro pracovní konzultanty. Soustředit se na udržení práce využíváním přirozené podpory, která nenahrazuje práci konzultanta ale je jeho nástrojem (Evans M. et al., 2004).

Mank, D. Rogan P. prezentace na konferenci EUSE v Edingurgu, březen 2001. Vedle budování partnerství s podnikateli, rozvoj podnikání u uživatelů PZ je přirozená podpora třetím prvkem „revitalizace“ PZ (Mank D., Rogan P., 2001).

Výzkumem doložené pozitivní efekty přirozené podpory

(podle Rogan, Hagner a Murphy, 1993)

- Příjemci přirozené podpory mají v zaměstnání obvyklejší status, mají lepší výsledky a vyšší míru sociálního začlenění, i když patří mezi lidi s vyšší mírou postižení.
- Větší míra přímé podpory vede k horším výsledkům (výše mzdy, míra sociálního začlenění) vyjma situací, kdy jsou do poskytování podpory zapojeni spolupracovníci (např. lidé s problémy v chování jsou často méně sociálně začlenění a mají nižší mzdu, výjimku tvoří ti, jejichž spolupracovníci jim poskytují přirozenou podporu, podobně tak lidé, kteří potřebují hodně přímé podpory, mají nižší mzdu a jsou málo sociálně začlenění, ale ti z nich, kteří mají také přirozenou podporu, tvoří výjimky).

Přirozená podpora není náhrada role placeného pracovního konzultanta v PZ. Placený konzultant by spíše měl rozvíjet, šířit a udržovat podporu spolupracovníků, vedoucích a dalších lidí, kteří mají zájem o podporovaného zaměstnance.

Oblasti podpory na pracovišti

(podle Employment Training Manual, 2004)

- Trénink
- Přátelství
- Osobní pomoc
- Doprava
- Zapadnutí do pracoviště
- Řešení problémů
- Sebeobhajování
- Rozvoj kariéry
- „Krytí zad“

Přirozená podpora na pracovišti

- Podpora je pro pracoviště přirozený jev. Můžeme počítat s tím, že spolupracovníci pomohou znevýhodněnému pracovníkovi jako pomáhají jiným novým kolegům.
- Každé pracoviště má svou kulturu. Konzultant musí porozumět specifickým neformálním pravidlům na každém pracovišti, aby byl schopen podporovat sociální kontakty.
- Sociální interakce přichází první, ne druhá. Výzkumy ukazují, že člověk nejprve rozvíjí sociální kontakty a až poté pracovní dovednosti. Jsou to sociální kontakty, které umožní podporu člověku a vedou k pracovním úspěchům.
- Je stejně důležité společensky zapadnout, jako být schopen vykonávat určitou práci. (Kilsby, 2006)

Nevýhody přímé podpory profesionálními pracovníky

(Upraveno podle prezentací a výsledků semináře Dulea a Logan, 2006)

- Větší nebezpečí komunikačních šumů – komunikace jde přes asistenta/konzultanta.
- Přítomnost pracovního konzultanta (a to, jak je definována jeho role) na pracovišti ovlivňuje to, jak zaměstnavatel a spolupracovníci vidí a jednají s novým pracovníkem. Přítomnost profesionála může stigmatizovat znevýhodněného pracovníka (předmět charity, klient služeb nikoli pracovník etc.).
- Adaptace znevýhodněného pracovníka je pomalejší – více a déle se spoléhá na profesionála.
- Nebezpečí vybudování závislosti na profesionální podpoře u znevýhodněného pracovníka.
- Problematičtější snižování profesionální podpory.

Pozitivní vlivy přirozené podpory

Zaměstnanci s postižením, kteří dostávají informace a podporu spolupracovníků, častěji mají:

- Obvyklejší získávání práce
- Obvyklejší role v zaměstnání (není vnímán jako objekt charity, ale jako zaměstnanec)

- Vyšší mzda
- Účast na sociálních aktivitách v práci
- Účast na mimopracovních sociálních aktivitách
- Pozitivní a silnější vztahy se spolupracovníky
- Lepší osamostatnění znevýhodněného pracovníka na pracovišti
- Posílení komunikačních/sociálních dovedností znevýhodněného pracovníka
- Možnost operativnějšího řešení problémů vznikajících při práci znevýhodněnému pracovníkovi (pracovníci zaměstnavatele znají pracovní úkoly a postupy lépe než asistent/konzultant)

Někdy je využití přirozené podpory nezbytné z toho důvodu, že zaměstnavatel nepřipustí přítomnost profesionálního pracovníka agentury na pracovišti a upřednostňuje zaškolení pracovníka vlastními silami.

Nelze ale zjednodušeně konstatovat, že přirozená podpora je lepší než přímá podpora a že znevýhodněný pracovník bude úspěšný jen tehdy, když bude užívat hlavně nebo jenom přirozenou podporu. Je třeba zredukovat počet hodin přímé podpory a začít využívat podporu přirozenou.

Výhody přirozené podpory pro zaměstnavatele

- Přímá komunikace, méně nedorozumění.
- Znevýhodněný pracovník lépe zvládne například chování, zvyklosti a oblékání obvyklé na pracovišti.
- Možnost bezprostředního řešení problémů (nikoli prostřednictvím profesionálního pracovníka, ale přímo zaměstnancem firmy).
- Větší míra samostatnosti znevýhodněného pracovníka.

Cílem přirozené podpory je

- Usnadnit sociální začlenění znevýhodněného pracovníka a zvýšit spokojenost pracovníka se zaměstnáním na otevřeném trhu.
- Najít dostatek podpory pro poskytování dlouhodobé podpory lidem s velkým znevýhodněním.

Jak přirozenou podporu budovat a rozvíjet

Upraveno podle Employment Training Manual, 1999.

- Přirozená podpora není nový model podporovaného zaměstnávání. Je projevem snahy, aby se zaměstnavatel více účastnil procesu vytváření pracovního místa. Dožadujeme se zapojení zaměstnavatele i spolupracovníků do procesu.
- Přirozená podpora nemůže nikdy být použita jako omluva za nedostatek podpory ze strany služby. Musíme zajistit, aby přirozená podpora nebyla cestou, jak převést odpovědnost na zaměstnavatele.
- Přirozená podpora by neměla ze spolupracovníků dělat profesionály v oblasti sociálních služeb. Zaměstnavatel a spolupracovníci budou potřebovat pomoc pracovních konzultantů, aby si uměli poradit se znevýhodněným spolupracovníkem, ale tak, aby se cítili dobře a aby to mohli udělat svým vlastním způsobem.

ROLE PRACOVNÍHO KONZULTANTA

S rozšiřováním úlohy zaměstnavatele a spolupracovníků při tréninku a podpoře znevýhodněného pracovníka se pracovní konzultant stává zdrojem pro tyto „podporovatele“.

Pracovní konzultant musí především porozumět firemní kultuře v místě, kde jeho klient pracuje.

Za účelem rozvoje přirozené podpory a sociálních kontaktů na pracovišti musí zjistit a prozkoumat:

- jak spolu lidé na pracovišti komunikují,
- jak se oslovují kvůli pracovním úkolům nebo sociálním kontaktům,
- co se na pracovišti hodí a co se nehodí,
- neformální kulturu pracoviště,
- způsob přesčasové práce,
- zvyky kolem jídla a pití,
- místa, kde probíhají setkání,
- způsob sdílení pomůcek,
- sociální zvyky.

Co přináší přirozená podpora pro pracovního konzultanta

Využívání přirozené podpory neznamena, že pracovní konzultant má méně práce – méně hodin podpory a tréninku na pracovišti. Naopak, zvláště na začátku má více práce. Jeho úkolem je především:

- Identifikace a umožnění přirozené podpory
- Rozvoj sociálních kontaktů
- Být zdrojem pro spolupracovníky a šéfy

Zdroje přirozené podpory

(Upraveno podle Dunlea a Logan, 2006)

Interní zdroje:

- vedoucí pracovník
- kolegové
- další pracovníci zaměstnavatele
- vzdělávací/personální oddělení
- recepční, vrátný, ostraha
- zástupci odborové organizace

Externí zdroje:

- rodina
- škola, spolužáci, učitelé
- lékaři a sestry
- jiní odborníci
- veřejná doprava
- úředníci správy sociálního zabezpečení
- sportovní a další volnočasová zařízení

Technická podpora

- informační technologie, výpočetní technika
- e-maily
- telefony, mobily
- faxy
- pagery
- hodiny, náramkové hodinky
- diáře

Navazování na podporu poskytovanou všem pracovníkům zaměstnavatele

- Využití existující struktury. Pokud firma má vlastní tréninkové středisko, program zapracování nových pracovníků apod., podpořte zaměstnavatele, aby to využil i pro znevýhodněného pracovníka.
- Adaptace existujícího. Má-li zaměstnavatel 1-týdenní tréninkový program pro nové pracovníky, podpořte jej, aby prodloužil zácvik pro znevýhodněného pracovníka.
- Doplnění stávajícího. Pokud nestačí úvodní zácvik a klient potřebuje další intenzivní pomoc, sežeňte peníze na zaplacení pokračování prostřednictvím spolupracovníků.

Vyjasnění role zaměstnavatele

Zaměstnavatel by měl uvést nového pracovníka a zajistit jeho základní orientaci na pracovišti. Mělo by to být zajištěno zaměstnavatelem nehledě na nepohodlí pracovníků.

Zajištění tréninku a podpory nového pracovníka je většinou společným úkolem zaměstnavatele a pracovního konzultanta. Cílem je zajistit spokojenost zaměstnavatele a sociální začlenění pracovníka.

Přidělování a hodnocení práce by měl dělat zaměstnavatel od začátku. Pokud to začne dělat konzultant, bude předávání této funkce zaměstnavateli problematická.

Šéf a spolupracovníci mohou být zdrojem nápadů, jak pro znevýhodněného pracovníka upravit práci. Zapojit zaměstnavatele co nejdříve do této role může zaměstnavateli a spolupracovníkům pomoci cítit se kompetentně při jednání se znevýhodněným pracovníkem.

Je potřeba dohody mezi zaměstnavatelem, spolupracovníky a znevýhodněným pracovníkem k tomu, aby komunikace probíhala prostřednictvím pracovního konzultanta.

Zapojení do firemních aktivit je úkolem zaměstnavatele, protože pracovní konzultant je „cizinec“, který si nemusí být vědom formálních a neformálních sociálních a jiných aktivit.

Vedle hromadné dopravy se sníženými cenami apod. může ve firmě fungovat neformální systém dopravy do práce sdílený několika zaměstnanci.

Příklady přirozené podpory

- Pracovník veze autem do práce další kolegy.
- Spolupracovník zaučuje pracovníka.
- Spolupracovník upozorní na polední pauzu.
- Šéf připravuje pracovní místo (plochu).
- Spolupracovník pomáhá s administrativou.
- Pokladník pomáhá s rozměněním drobných.
- Ostraha pomáhá s orientací v čase (použití hodin).
- Šéf nebo spolupracovníci posilují produktivitu a kvalitu práce.
- Pracovníci dělají na úkolu společně.
- Spolupracovníci pomáhají s podáváním léků.

Čtyři oblasti práce pracovního konzultanta

- Nastolení pracovní rutiny, postavené na sociálním začlenění
- Pomáhat s posílením pozitivních sociálních zkušeností
- Identifikace spolupracovníka trenéra/zastávce
- Učení zaměstnance sociálním dovednostem

Pracovní rutina postavená na sociálním začlenění znamená práci, která obsahuje interakce s prací ostatních pracovníků (spíše než práce izolovaná nebo vedoucí pouze ke kontaktům na pracovníka nebo jiné klienty agentury nebo postavená na nevýznamných interakcích s ostatními například o přestávkách).

Sociální začlenění: pracovní rutina

Otázky

- ❖ Stejný čas odchodu/příchodu?
- ❖ Některé společné úkoly se spolupracovníky?
- ❖ Komunikace se spolupracovníky jako součást práce?
- ❖ Spolupracovníci pracují ve stejném místě nebo je pracovník součástí skupiny?

Co je vhodné vyzkoušet

- ❖ Udělat rozvrh, setkání se spolupracovníky
- ❖ Přidat úkoly vyžadující komunikaci
- ❖ Začlenit úkoly vyžadující, aby je vykonávali dva lidé

Pozitivní sociální zkušenosti mohou usnadnit rozvoj pracovních vztahů a přátelství. Někdy stačí drobný sociální kontakt nebo jenom vědomí, že zaměstnanec má nějaké společné zájmy se spolupracovníky, napomůže procesu sociálního přijetí.

Sociální začlenění: vztahy

Otázky

- ❖ Mluví pracovník přímo se spolupracovníky a nadřízeným?
- ❖ Má pracovník v zaměstnání přátele?
- ❖ Mluví pracovník s ostatními během přestávek a oběda?
- ❖ Jaké zájmy a zkušenosti má pracovník společné s ostatními lidmi v práci?

Co je vhodné vyzkoušet

- ❖ Najít společný základ
- ❖ Povzbuzovat přímou komunikaci
- ❖ Vyzdvihnout pozitivní kvality pracovníka

- ❖ Posilovat pozitivní interakce
- ❖ Omezit hovory o postižení

Zapojení spolupracovníků do tréninku a podpory

Každý pracovník obvykle mívá dva nebo více kolegů, od kterých dostává v práci podporu. Stejně tak znevýhodněný pracovník by měl mít v práci 1–2 kolegy, kteří se za něj postaví.

Spolupracovníci jako „advokáti“

- ❖ Pomoc s instrukcemi a zpětná vazba (při učení se nové práci)
- ❖ Dělaví práci zábavnější (setkávání během přestávek)
- ❖ Dávají pozor na pracovníkova práva a zájmy (aby bylo s pracovníkem „férově“ zacházeno)
- ❖ Řeší dohady a spory s ostatními spolupracovníky (vysvětlí, že má špatný den)
- ❖ Pomáhají překonat změny ve vedení firmy (vysvětlí nová pravidla)
- ❖ Pomáhají při komunikaci v zaměstnání a příp. s domovem (představí pracovníka dalším kolegům, upozorní na čas vzít si léky)

Spolupracovníci jako trenéři/učitelé

- ❖ Zajišťují, aby jim pracovník rozuměl
- ❖ Dávají pracovníkovi trénink v základních dovednostech
- ❖ Poskytují zpětnou vazbu
- ❖ Jsou připraveni v záloze jako pomocníci
- ❖ Ukazují, jak měřit pokrok
- ❖ Mohou dostat zapláceno za čas věnovaný znevýhodněnému pracovníkovi

Závěrečnou strategií pro sociální integraci je trénink pracovníka v sociálních dovednostech potřebných pro sociální zapojení na pracovišti.

Učení sociálním dovednostem

- ❖ Zjišťování pracovní kultury a identifikace klíčových dovedností potřebných pro úspěch
- ❖ Učení jak zdravit, jména spolupracovníků a jednoduchá témata na komunikaci
- ❖ Hledání způsobů, jak pracovníka zapojit do
 - zvyků pití a jídla jako je přinesení koblih
 - oslavy narozenin a svátků
- ❖ Pomoci pracovníkovi poznat, kdy má nabídnout spolupracovníkovi

Přirozená podpora rozšiřuje úkoly konzultanta

- ➔ Rozvoj vztahů se zaměstnavatelem
- ➔ Vytvoření modelu interakcí se znevýhodněným pracovníkem pro spolupracovníky a šéfy
- ➔ Vyjasnění pracovních silných stránek a zájmů
- ➔ Posilování pozitivních vztahů pracovníka se spolupracovníky
- ➔ Hledání společných zájmů a zkušeností pracovníka a spolupracovníků
- ➔ Podávání praktických rad spolupracovníkům stran pracovníka
- ➔ Sloužit jako dohazovač
- ➔ Učení pracovníka konverzačním dovednostem
- ➔ Využívání přirozených nástrojů interakcí: jídlo, káva, cigareta ...

Podpora pro spolupracovníky poskytující přirozenou podporu

- ➔ Provést trénink ještě před nástupem znevýhodněného pracovníka
- ➔ Rozdělit si s nimi úkoly spojené s tréninkem
- ➔ Se souhlasem znevýhodněného pracovníka poskytnout informace o znevýhodněních (postižení apod.) pracovníka
- ➔ Poskytnout školení zaměřené na zvýšení povědomí o znevýhodněných skupinách lidí

Souhrn pro pracovní konzultanty

- Užívejte existující trénink a podporu předtím, než dodáte placenou podporu
- Dejte zaměstnavateli příležitost nabídnout podporu
- Hledejte od začátku cesty rozvoje sociálních interakcí a začlenění
- Zajistěte, aby pracovní podmínky, trénink a podpora rozvíjely pozitivní image pracovníka
- Podporujte šéfy a spolupracovníky v poskytování pomoci
- Pamatujte, že co říkáte a děláte ovlivňuje šéfy a spolupracovníky

Použitá literatura

- Employment Training Manual. Boston USA, Institute for Community Inclusion, University of Massachusetts, 1999
- Integrating Supports in Assessment and Planning, Mental Retardation, ročník 40, číslo 5: 390–405, Říjen 2002. American Association on Mental Retardation, USA
- Prezentace a výstupy kurzu vedeného v Praze ve dnech 26.–28. 6. 2006 severoirskými lektorkami Margaret Dunlea a Heater Logan pro Rytmus a Českou unii pro podporované zaměstnávání
- Prezentace ke kurzu Structured instruction, který v červnu 2006 vedl Mark Kilsby pro Českou unii pro podporované zaměstnávání
- <http://www.mdri.org/resources/needforintlsuport/existingnaturalsupports.htm>
- <http://www.dol.gov/odep/archives/ek01/support.htm>
- http://www.dsc.wa.gov.au/2/204/67/Support_in_your.pm
- http://www.crd.s.org/contacts/faculty_pages/kinash/resources/natural.pdf (natural.pdf)
- <http://www.worksupport.com/documents/article15.pdf> (article 15)
- Facilitating Natural Supports: Assisting Lisa to Connect with Her Dreams. Developmental Disabilities Bulletin, Volume 25.1 (1997), Certo, N. J. a další, <http://www.ualberta.ca/~jpdasddc/bulletin/articles/certo1997.html>
- Standardy kvality podporovaného zaměstnávání, Česká unie pro podporované zaměstnávání, 1. vydání, Praha 2004
- Rogan P., Hagner D., Murphy S. (1993). National Supports: Reconceptualizing job coaches roles. The Journal of the Association of Persons with Severe Handicaps, 1993 18 (4)
- Mank D., Rogan P.: The role of Natural Supports in Supported Employment, EUSE Conference training workshop, Edinburgh March 2001; <http://www.suse.org.uk/conference/Handouts/David%20Mank%201000%20harris%2002.ppt>
- Evans M., Frøyland K., Spjelkavik Ø.: Supported Employment in Norway– a National Mainstream Programme, Oslo 2004, Work Research Institute, ISBN – 82–7609–148–2

Zpracovala Milena Johnová

6.3 PŘIROZENÁ PODPORA V AMERICKÉ METODICE

6.3.1 Kontrolní seznam pro zapojení na pracovišti

1. **Orientace a školení** – Učí se/naučil se zaměstnanec pracovním úkonům díky: orientaci; asistentovi z řad kolegů; formálnímu firemnímu školicímu programu?
2. **Kolegové s podobnou náplní práce** – Má jeden nebo více kolegů stejnou nebo velmi podobnou náplň práce?
3. **Spolupráce s kolegy** – Jak často zaměstnanec pracuje společně s jedním nebo více kolegy na splnění určitých pracovních úkolů?
4. **Pomoc kolegům** – Jak často během dne pomáhá zaměstnanec některému z kolegů s jeho prací? Děje se tak někdy z iniciativy samotného zaměstnance s postižením?
5. **Pracovní doba (rozvržení práce)** – Shoduje se pracovní doba (rozvržení práce) s pracovní dobou ostatních kolegů?
6. **Porady** – Účastní se zaměstnanec porad s ostatními pracovníky?
7. **Předpisy a postupy** – Řídí se zaměstnanec stejnými firemními či úsekovými předpisy a postupy, které platí pro ostatní?
8. **Jméno** – Objevuje se jméno zaměstnance na poštovních přihrádkách, rozvrzích, seznamech telefonních čísel či jiných seznamech?
9. **Postup** – Dostává se zaměstnanci ve firmě podpory ke kariérnímu rozvoji a postupu?
10. **Hlasová pošta** – Mají-li ostatní zaměstnanci v podobných pozicích schránku hlasové pošty, má ji k dispozici i zaměstnanec?
11. **E-mail** – Mají-li ostatní zaměstnanci v podobných pozicích schránku elektronické pošty, má ji k dispozici i zaměstnanec?
12. **Jazyk** – Používá zaměstnanec speciální termíny, jazyk, žargon užívané na pracovišti?
13. **Vybavení** – Používá zaměstnanec při své práci vybavení, které je k dispozici všem?
14. **Pracovní úbor** – Používá zaměstnanec stejný (jednotný) pracovní úbor jako ostatní zaměstnanci?
15. **Pracovní pomůcky** – Má zaměstnanec k dispozici stejné pracovní pomůcky, které obdrží i ostatní (uzamykatelná skříňka na šaty, klíč, pracovní úbor, jmenovka)?
16. **Plat** – Je zaměstnanec za svou práci placen prostřednictvím srovnatelných mechanismů? Dostává svůj plat stejným způsobem jako ostatní?
17. **Výhody/odměny** – Dostává se zaměstnanci podobných výhod/odměn jako ostatním zaměstnancům?
18. **Firemní programy** – Má firma programy jako asistenční program pro zaměstnance, rekreační zařízení, hlídání dětí, atd.? Pokud ano, účastní se jich zaměstnanec?
19. **Hodnocení práce** – Pokud se na pracovišti používají hodnocení práce, je také práce zaměstnance hodnocena školitelem?
20. **Reflexe zaměstnanců** – Je běžné, že se školitel táže na názory a návrhy zaměstnanců? Pokud ano, je tato reflexe umožněna i zaměstnanci s postižením?
22. **Společenský hovor** – Jak často během dne si zaměstnanec jen tak povídá s kolegou?
23. **Společenský život** – Tráví zaměstnanec čas s ostatními zaměstnanci ve společných chvílích volna?
24. **Oběd** – Obědvá zaměstnanec společně s ostatními zaměstnanci?
25. **Přestávky** – Má zaměstnanec přestávky ve stejnou dobu jako ostatní zaměstnanci?
26. **Chování o přestávkách** – Existují na pracovišti nějaké neformální společenské návyky spojené s přestávkami (např. společný fond na kávu, přinášení občerstvení)? Účastní se jich zaměstnanec?

- 27. Osoby narozenin** – Jsou oslavy narozenin součástí společenského života na pracovišti? Znájí ostatní datum narození zaměstnance?
- 28. Osoby na pracovišti** – Účastní se zaměstnanec oslav na pracovišti, jako např. narozenin?
- 29. Podepisování blahopřání** – Podepisuje zaměstnanec společná blahopřání pro ostatní kolegy?
- 30. Příspěvky na dárky** – Přispívá zaměstnanec do sbírek na dárky pro ostatní kolegy?
- 31. Blahopřání** – Dává zaměstnanec narozeninová a jiná blahopřání ostatním kolegům?
- 32. Organizace společenských aktivit** – Organizují-li se na pracovišti společenské aktivity, jako např. každoroční piknik nebo sportovní utkání, účastní se jich i zaměstnanec?
- 33. Společenský život mimo pracoviště** – Scházejí-li se zaměstnanci i ve volném čase mimo zaměstnání, schází se s nimi i zaměstnanec?
- 34. Doprava** – Používá zaměstnanec běžný způsob dopravy do zaměstnání?
- 35. Délka zaměstnání** – Jak dlouho je zaměstnanec na pracovišti zaměstnán? Je míra jeho začlenění do života na pracovišti adekvátní délce jeho zaměstnání?
- 36. Členství v odborech** – Fungují-li na pracovišti odbory nebo jiná zájmová sdružení zaměstnanců, je zaměstnanec jejich členem? Je zainteresován do odborových záležitostí? Účastní se činnosti odborů?

6.3.2 Zapojení a podpora od spolupracovníků

Potenciální faktory, které zapojení omezují	
Konzultant pomáhá tam, kde může pomoci kolega z pracoviště.	Zaměstnanci mohou pro práci vytvářet dvojice. Jste, místo spolupracovníka, druhým do páru? Zaměstnavatel může určit, aby spolupracovník ukázal novému zaměstnanci, co má dělat.
Práce je uspořádána tak, že je příliš izolovaná nebo rigidní.	Setkává se práce v některých okamžicích s prací ostatních pracovníků? Je přijatelné udělat nějaké změny z obvyklé rutiny?
Pracovní specialista je vnímán jako „expert“.	Mají spolupracovníci pocit, že zaměstnanec potřebuje speciální „zacházení“ nebo že člověk, který s ním pracuje, musí být speciálně vzdělán?
Pracovní konzultant se stává prostředníkem mezi uživatelem a jeho kolegy.	Žádají vás spolupracovníci a nadřízený, abyste něco řekl zaměstnanci spíš, než by mu to řekli přímo. Přicházejí za vámi, abyste vyřešili problémy, které mohou snadno vyřešit sami? Když potřebuje pomoc, žádá zaměstnanec spolupracovníky, nadřízeného nebo vás?

6.3.3 Sledování spokojenosti

Možný rozvrh hodnocení:

	Měřítko	Frekvence	Nástroj
Uživatel	Spojenost v práci Kvalita života	Čtvrtletně	Uživatelova spokojenost Přehled
Zaměstnavatel	Výkony pracovníka Služby agentury	Měsíčně, poté čtvrtletně	Pravidelná setkání Formulář
Rodina/Bydlení	Spokojenost se spoluprací s agenturou	pololetně	Dotazník pro rodiče/personál

6.4 ADAPTACE ZAMĚSTNANCŮ



I.

1. Orientace a adaptace nového zaměstnance v o. s. AGAPO je jeden z klíčových personálních procesů pro zařazení pracovníka tak, aby byl zajištěn jeho očekávaný pracovní výkon a aby mohl využít své dovednosti, znalosti a vědomosti.
2. Cílem adaptace je orientace nového zaměstnance ve sdružení, ujasnění jeho vlastní pozice a rozvoj příznivých pracovních vztahů.

II.

1. Poté, co nový zaměstnanec podepíše pracovní smlouvu, nastává doba adaptace, která trvá po celou zkušební dobu, tj. 3 měsíce.
2. Zaměstnavatel je povinen poskytnout zaměstnanci základní informace, které potřebuje k tomu, aby poznal chod sdružení AGAPO, rychle a spokojeně se adaptoval a začal pracovat.
3. Zaměstnanec sdělí zaměstnavateli své očekávání a představy o cíli a průběhu adaptace.

III.

1. Za proces adaptace je zodpovědný přímý nadřízený nového pracovníka.
2. Přímý nadřízený poskytne zaměstnanci garanta, který ho bude provázet a podporovat celým obdobím adaptace.
3. Garant bude určen pro každého nového zaměstnance na začátku adaptační doby. Pro pracovní konzultanty je garantem stanovena metodická vedoucí.

IV.

1. Bezprostředně po podpisu pracovní smlouvy proběhne půldenní setkání všech zaměstnanců, kteří nově nastoupili do společnosti podle pracovních pozic (tzn. pracovní konzultanti, administrativní pracovníci, a další pozice vždy samostatně – z důvodu odlišné pracovní náplně) s vedením organizace (metodická vedoucí a projektový koordinátor) AGAPA. V průběhu tohoto setkání budou zaměstnanci seznámeni s:
 - historií, současností a plánovanou budoucností AGAPA
 - cílem a posláním AGAPA
 - organizační strukturou a principy AGAPA
 - pracovními pozicemi, požadavky, zodpovědnostmi, podřízenostmi a nadřízenostmi
 - pracovním řádem a bezpečnostními předpisy
 - průběhem adaptace
2. Na setkání obdrží každý zaměstnanec na prostudování soubor dokumentů s pracovním řádem, bezpečnostními předpisy a směrnici AGAPA.
3. Dále zaměstnavatel provede zaměstnance prostorami sdružení, seznámí je s ostatními zaměstnanci a garantem každého zaměstnance pro adaptaci.
4. Dva dny po úvodním setkání proběhne další schůzka vedení organizace s novými zaměstnanci, na které společně proberou dotazy k dokumentaci a případné nejasnosti.

V.

1. V průběhu dalšího období adaptace bude nový zaměstnanec v pravidelném kontaktu se svým garantem, který pracovníka podrobně seznámí s jeho pracovními činnostmi. Garant pravidelně sbírá informace o práci zaměstnance, potřebách, motivaci a nasazení.

2. Nový zaměstnanec absolvuje kolečko po pracovištích AGAPA (i v případě, že je v současné době stěžejní službou Podporované zaměstnávání) a blíže se seznámí se všemi zaměstnanci, se kterými bude v budoucnu spolupracovat.
3. Nejdříve přihlíží práci garanta s výkladem, postupně mu budou zadávány pracovní úkoly, které přejdou v samostatnou práci s podporou a dohledem garanta.

VI.

Pracovní konzultanti/asistenti

1. Noví zaměstnanci na pozici pracovní konzultant/asistent absolvují po úvodní fázi adaptace týdenní zaškolení do problematiky Podporovaného zaměstnávání a Tranzitního programu.
2. Zaškolení pracovních konzultantů provádí metodická vedoucí podle metodiky Podporovaného zaměstnávání a konkrétní praxe v AGAPU.
3. Program školení:
 - *První den* (historie, východiska a cílová skupina Podporovaného zaměstnávání, specifika cílových skupin)
 - *Druhý den* (proces Podporovaného zaměstnávání, služby poskytované zájemci, průběh a pravidla služeb, praktická část – formuláře)
 - *Třetí den* (vytváření představy o pracovním uplatnění uživatele, vyhledávání pracovních příležitostí, podpora při udržení pracovního místa, Tranzitní program)
 - *Čtvrtý den* (legislativa)
 - *Pátý den* (Job klub, Shrnutí celé problematiky)
4. Pracovní konzultanti se budou účastnit úředních hodin a schůzek metodické vedoucí nebo jiných stávajících pracovních konzultantů s uživateli služby.
5. Během adaptační doby budou pracovní konzultantům postupně předáni uživatelé služeb, se kterými budou pracovat s podporou a dohledem garanta.

VI.

1. Během adaptace vypracuje garant s novým zaměstnancem „Osobní rozvojový plán“ – absolvovaná školení, dosažené odbornosti a jejich platnost, průběh a dosažené vzdělání, návrhy na další kurzy a školení a stáže. Osobní rozvojový plán je hodnocen vždy 1x/rok (zpravidla na konci kalendářního roku).
2. Dle aktuálních finančních možností AGAPA absolvuje nový zaměstnanec navržené kurzy a školení po ukončení adaptační doby nebo až je zřejmé, že nový zaměstnanec zůstane v AGAPU i po ukončení zkušební doby.

VII.

Hodnocení adaptace

1. Plány a původní očekávání se průběžně vyhodnocují a upravují společnou diskuzí zaměstnance a garanta.
2. Po prvním týdnu, v polovině a na konci adaptace se hodnotí úspěšnost adaptace.
3. Na konci adaptační doby proběhne společné hodnocení garanta a zaměstnance, které je zaměřeno na úspěšnost adaptace zaměstnance, splnění očekávání, na to jak zapadl do týmu a jak se osvědčily jeho osobnostní charakteristiky. Zaměstnanec hodnotí také zaměstnavatele a kolegy.
4. 14 dní před ukončením zkušební doby proběhne společná schůzka garanta, zaměstnance a vedení organizace, na které se probere zájem zaměstnance zůstat v AGAPU, popř. odejít a stanovisko zaměstnavatele k úspěšnému přechodu zaměstnance do pracovního procesu nebo ukončení pracovního poměru.

V Brně dne 1. 3. 2005

Aktualizováno 1. 12. 2006

Mgr. Jitka Komendová, Romana Jiráková
statutární zástupci

6.5 ETICKÝ KODEX PRACOVNÍKA V PZ

Pro APSE (Asociace pro osoby v podporovaném zaměstnávání) vytvořili: Dale DiLeo, Síť školicích zdrojů, Rebecca McDonald, Susan Killam a tým autorů

Jedinec může přispět do komunity tehdy, je-li jejím ceněným a nezávislým členem, a tam, kde je respektována lidská důstojnost a kde jsou všem poskytovány příležitosti následovat jejich jedinečnou cestu vlastního rozvoje a naplnění. I když placení pracovníci sociálních služeb nemohou vytvářet inkluzivní komunity, mohou pozitivně ovlivňovat jejich vznik a růst. Pro školitele personálu v podporovaném zaměstnávání je důležité uvažovat o těchto základních lidských principech:

Individualita

Lidem je poskytována asistence jako jedinečným bytostem s různými zájmy, preferencemi a schopnostmi. Neměli by být slučováni do skupin na základě označení, schopností, stupně výkonnosti nebo potřeby podpory.

Volba

Pro každého člověka existuje dostatek možností vztahujících se k jeho životním zájmům a touhám, prostřednictvím kterých usiluje o kontrolu a autonomii nad směřováním vlastního života. Volby jednotlivce jsou výsledkem plné informovanosti skrze přímou osobní zkušenost anebo zvážení informací o možných alternativách.

Respekt

Služby jsou vždy důstojné, přiměřené věku a přínosné.

Zapojení

Lidé mají příležitost aktivně se zapojit ve všech oblastech, kterými se rozhodnou v životě zabývat.

Kompetence

Lidem jsou poskytovány příležitosti rozvíjet dovednosti, které si zvolí a které jim mohou být v životě užitečné tím, že objeví a vyjádří své vloh a schopnosti.

Sociální inkluze

Lidé mají přístup k různým jednotlivcům v různých sociálních kontextech, aby mohli navazovat přátelství, pracovní vztahy a budovat sítě jedinců, kteří chodí na společná místa, mají podobné zájmy a zažívají podobné zkušenosti.

Komunitní prostředí s minimálním narušením

Služby jsou navrženy tak, aby podporovaly lidi v usilování o plnohodnotný život v přirozeném prostředí a takovým způsobem, který minimalizuje nepřirozenost a omezení.

Zaměstnání

Jednotlivec, kterému je poskytována podpora, je za všech okolností hlavní hnací silou při rozvíjení možností a přijímání rozhodnutí. Při školení specifickém pro integrované zaměstnávání musí pracovníci zohledňovat následující principy, aby tak propagovali služby v souladu s lidskou důstojností.

Plánování kariéry

Zaměstnání by mělo být možností dostupnou pro každého, kdo chce pracovat, bez ohledu na označení, potřebu podpory, nebo domnělou míru funkčnosti.

Uchazeči o zaměstnání (nebo na jejich požádání rodina, přátelé či kolegové) jsou nejlepším zdrojem pro osobní vyjádření informací o jejich zájmech, preferencích, dovednostech, schopnostech a životních cílech. Taková kritéria, spíše než kritéria stanovená různými programy nebo agenturami, jsou základem pro volby mezi pracovními příležitostmi.

Při získávání informací poskytuje využití osobních sítí a situační zkušenosti (na rozdíl od zaměření se na omezení, která lidem zabraňují v přístupu k možnostem) cenná vodítka užitečná pro nasměrování kariérní podpory.

Je respektováno právo jednotlivce na důvěrnost.

Tvorba pracovních míst

Přístupy pro rozvíjení vztahů se zaměstnavateli a napojování jednotlivců na pracovní potřeby soukromého i veřejného sektoru jsou zdvořilé a vylepšují image.

Vytvořená pracovní místa zohledňují osobní zájmy, preference a schopnosti, stejně tak jako potřeby zaměstnavatele. Materiály a interakce jsou profesionální a praktické.

Lidé nejsou zobrazováni způsobem, který podporuje stereotypy nebo jiné mylné představy o lidech s postižením.

Za žádných okolností nedochází k najímání zaměstnanců na bázi dobročinnosti.

Získání zaměstnání

Rozhodnutí ohledně pracovního umístění činí jednotlivec na základě spolehlivých informací o kvalitě zaměstnání, kultury pracoviště a přínosu pro zaměstnance/zaměstnavatele.

Zaměstnání jsou zajišťována individuálně a tak, aby vyhovovala zájmům, preferencím, dovednostem, schopnostem a životním cílům konkrétního jedince.

I když určité pracovní zkušenosti mohou být produktivní co se týče budování pracovní historie zaměstnance a rozvíjení jeho dovedností, jsou zároveň vnímány jako počáteční kroky v kariéře a nikoli jako kariérní naplnění.

Kompenzace by měly odrážet standardy pracovního trhu pro podobné pozice a podobný pracovní výkon.

Jsou-li vypláceny mzdy nižší, než je minimální mzda, jsou vnímány jako přechodné, dokud nebude nalezeno vhodnější zaměstnání, kreativnější výcvik nebo jiná podpora, které zvýší produktivitu pracovníka.

Pracovní umístění není dosahováno na základě pohodlnosti nebo dostupnosti služeb.

Pracovní podpora

Pro zaškolení a trvalou podporu je maximálně využíváno zdrojů podpory přirozeně se vyskytujících na pracovišti.

Co nejméně je využíváno umělého zaškolení nebo programů, které mají změnit chování považované za značně neobvyklé pro pracovní kulturu určitého pracoviště. Není užíváno vyučovacích technik, které mohou implikovat soucitné zobrazování, stigmata nebo snížený status.

Je využíváno nejlepších školicích postupů a technologií, které vyhovují pracovnímu prostředí a kultuře pracoviště.

Je poskytováno patřičné hodnocení a měření dosažených výsledků.

Na minimum je omezeno užití specifického žargonu z oblasti postižení.

Vždy je respektována efektivní firemní kultura a je začleněna do sítě podpory, která má sloužit k úspěchu jednotlivce.

Použití různých uzpůsobení, technologií a jiných potřebných modifikací v rámci zaměstnání se řídí jejich potenciálem pro úspěch, minimální narušení a možnosti obecnějšího využití v jiných oblastech života.

Životní podpora

Je vynakládáno úsilí poskytovat holistickou a integrovanou podporu v rámci služeb pro život. Jednotlivci mají k dispozici konzistentní příležitosti a služby v rámci komunity, které jsou spojeny s jejich pracovními, soukromými, sociálními a odpočinkovými potřebami.

Jsou podniknuty kroky zajišťující, aby členové rodiny a přátelé jednotlivce byli zapojeni do plánovacího úsilí.

Kariérní postup

Lidé mají příležitost a podporu postoupit k jiným pracovním příležitostem, které jim mohou poskytnout nové anebo širší povinnosti, ohodnocení a výzvy.

Postup vychází z perspektiv osobních cílů do budoucna, není však závislý na restriktivních programových pravidlech týkajících se délky trvání zaměstnání.

Feedback ohledně úspěšnosti jednotlivých pracovních pozic v kariéře závisí na konkrétním zaměstnanci, jednotlivých zaměstnavatelích a přispění ostatních, kteří jsou pro takového člověka důležití a které si sám zvolí.

Výcvik personálu

Témata a struktura výcviku vycházejí z potřeb příjemců služeb a jejich školitelů a podporují dovednosti o rozvíjení hodnot, které zvýší kvalitu života jedinců s postižením. K těmto účelům jsou doporučeny následující principy pro výcvik:

- ➔ Výcvik přináší lepší výsledky při učení, když je poskytován aktivně, nikoli jako reakce na krizové situace.
- ➔ Nejlepší výcvik spočívá v posílení jednotlivců a agentur v jejich kompetenci poskytovat vlastní trvalý výcvik.

- ➔ Výcvik je interaktivní proces, který musí být trvalý, aby odpovídal dynamickým potřebám a zajišťoval sdělování a předávání nejmodernějších postupů.
- ➔ Všichni účastníci výcviku respektují a podporují to, co se mohou jeden od druhého naučit.
- ➔ Existuje snaha budovat místní výcvikové kapacity, investovat do stávajících místních zdrojů, znalostí a odbornosti a vytvářet formy výcviku, které jsou citlivé k místní kultuře a mohou v ní efektivně fungovat.
- ➔ Žádný školitel, žádná technika ani přístup neznají to jediné správné řešení. Školitel je povinen pracovat s různými přístupy v oboru a nezakrývat, že v určitých situacích nezná správné řešení.
- ➔ Školitelé znají nejnovější poznatky z oboru a nepředkládají zastaralé informace.
- ➔ Nepracuje se s rychlými a dočasnými řešeními, která zacházejí dále než prezentovaná data.
- ➔ Při výcviku se využívá osvědčených principů pro získávání znalostí, které dobře fungují u dospělých.
- ➔ Školitelé se aktivně účastní určování výsledků a možností výcviku na základě toho, co je potřeba pro zvýšení kvality života osob s postižením.
- ➔ Je vynakládáno úsilí zhodnotit potřeby posluchačů a jejich schopnost porozumět dříve, než je vůbec přistoupeno k výcviku.
- ➔ Kdykoli je to možné, jsou po výcviku konány následné schůzky pro ověření, jak jsou implementovány předložené informace. Školitelé musí být neustále ve styku s přímými službami a uživateli služeb, aby jimi poskytovaný výcvik vycházel z reality.
- ➔ Je respektována a zachovávána důvěrnost ohledně osobních životních zkušeností jednotlivce.
- ➔ Existuje odhodlání reagovat na feedback ze strany posluchačů výcviku a brát takto získané hodnotící informace v potaz při budoucím výcviku.
- ➔ Výcvik je poskytován pouze v oblastech, ve kterých je školitel kvalifikován.
- ➔ Rozvíjení dovedností a hodnot vyžaduje péči a posílení. Školené osoby jsou podporovány v zapojení se, posilovány při aplikaci nových dovedností a podporovány ve výcviku dalších aktivit v rámci jejich organizací a komunit.
- ➔ Výcvik je strukturován tak, aby školené osoby mohly dovednosti snadno aplikovat a mohly smysluplně sdílet informační obsah s ostatními.
- ➔ Hodnocení efektivity výcviku je komplexním, ale nezbytným procesem, který je pravidelně se školenými osobami prováděn.

APSE je národní členskou organizací, která se věnuje šíření a zdokonalování příležitostí a výsledků v integrovaném zaměstnávání pro osoby s postižením. Pro další informace se obraťte na:

APSE
1627 Monument Avenue
Richmond, VA 23220
Tel. (804)278-9187
FAX: (804)278-9377

Asociace pro osoby v podporovaném zaměstnávání
Prohlášení pracovníka v podporovaném zaměstnávání o přijetí kodexu

Jako pracovník v podporovaném zaměstnávání, já,,
tímto přijímám tento Etický kodex a souhlasím, že budu ctít v něm uvedené principy.

Podpis Datum

e-mail: Tammara@apse.org

AUTORKY

Mgr. Vlasta Stupková – vystudovala léčebnou rehabilitaci – atestace z ergoterapie a FTVS – obor pracovní a tělesná výchova pro zdravotně postižené, absolvovala kurzy např. DGTI–JDC – práce s lidmi s postižením a jejich integrace v moderní demokracii a ergoterapie v projektu Tempus 1. LF UK; praxe: léčebná rehabilitace (KRL VFN Praha), ergoterapie v tranzitním programu (o. s. Asistence, Jedličkův ústav a školy). Autorka kapitoly Přirozená podpora a námětu ke kapitole Adaptace zaměstnanců a jejich kompetence.

Michaela Oupická, DiS. – působí jako vedoucí agentury PZ, má dlouholetou praxi v oblasti práce s lidmi s mentálním postižením. Je lektorkou Základního kurzu pro PK a metodická vedoucí. Je spoluautorkou učebnice pro lidi s mentálním postižením – Práce s počítačem. Autorka kapitoly Závěrečné plány.

Mgr. Iva Fryšová – absolventka PedF UK, obor psychopedie, etopedie. V oblasti podporovaného zaměstnávání pracuje od roku 2000 a od roku 2005 je vedoucí pobočky agentury podporovaného zaměstnávání o. s. Rytmus v Praze 6. Lektorovala odborné semináře o integraci mládeže s mentálním postižením v Cambridge, kde působila jako vedoucí projektu, v současné době působí jako externí pedagog na VoŠ JABOK, je lektorkou Základního kurzu pro PK a odborných seminářů pořádaných ČUPZ. Autorka kapitol Individuální plánování a Krizové plány.

RECENZE

Mgr. Daniela Kořínková – vystudovala speciální pedagogiku a psychologii na PedF UK. V letech 1997 – 2006 působila v tranzitním programu a v programu PZ (o. s. Asistence, Jedličkův ústav a školy). Je lektorkou Základního kurzu pro pracovní konzultanty a dalších odborných seminářů.

První dodatek k souhrnné metodice podporovaného zaměstnávání
Vydala Česká unie pro podporované zaměstnávání v rámci projektu
Vzdělávání pracovníků v podporovaném zaměstnávání na území hl. m. Prahy podpořeného z ESF
v nákladu 50 kusů.
Studentská 3, 160 00 Praha 6, www.unie-pz.cz

© Česká unie pro podporované zaměstnávání, 2007



ČESKÁ UNIE 
PRO PODPOROVANÉ
ZAMĚSTNÁVÁNÍ

uspořádala Mgr. Daniela Kořínková

grafika Jana Štěpánová,  janastepanova@volny.cz

ilustrace www.changepeople.co.uk

foto na obálce o. s. Spolu Olomouc

ISBN 978-80-903939-0-5

DO PRÁCE KROK ZA KROKEM – STEPPING STONES

/doporučená cena 350,- Kč/

Rytmus se zúčastnil mezinárodního projektu Stepping Stones, jehož výstupem je softwarový program s minimálním množstvím textu, s použitím symbolů a animovaných obrázků. Formou interaktivní názorné hry pomáhá lidem s mentálním postižením pomocí počítače seznámit se s dovednostmi nutnými pro hledání zaměstnání (například vytvořit svůj životopis, najít vhodný typ práce apod.) Software na CD je propojen na webové stránky s databází podpůrných organizací a příklady osob a projektů úspěšných v práci a při výcviku. Kromě češtiny jsou texty v angličtině, finštině, španělštině a maďarštině.

Bližší informace na tel. 224 255 819.

nebo na adrese: Rytmus, Bruselská 16, 120 00 Praha 2

nebo rytmus@rytmus.org





Tento projekt byl spolufinancován Evropským sociálním fondem
a státním rozpočtem České republiky.

ISBN: 978-80-903939-0-5